



Déclaration de Performance Extra-Financière

2021



— GROUPE 1001 VIES HABITAT —

SOMMAIRE

(Ce sommaire est cliquable )

Pour télécharger la version imprimable :

[CLIQUEZ ICI](#)



1- NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES

p.4

2- QUI SOMMES-NOUS

1. Le groupe 1001 Vies Habitat
 - 1.1 Nos activités
 - 1.2 Organisation du Groupe et présentation des sociétés
2. Notre écosystème
 - 2.1 Les tendances sectorielles
 - 2.2 Les tendances sociétales
3. Notre stratégie de création de valeurs
 - 3.1 La transformation
 - 3.2 La politique RSE
 - 3.3 Les faits marquants 2021

p.6

p.8

p.10

p.14

p.14

p.15

p.17

p.17

p.18

p.20

3- NOS ENJEUX DE DURABILITÉ

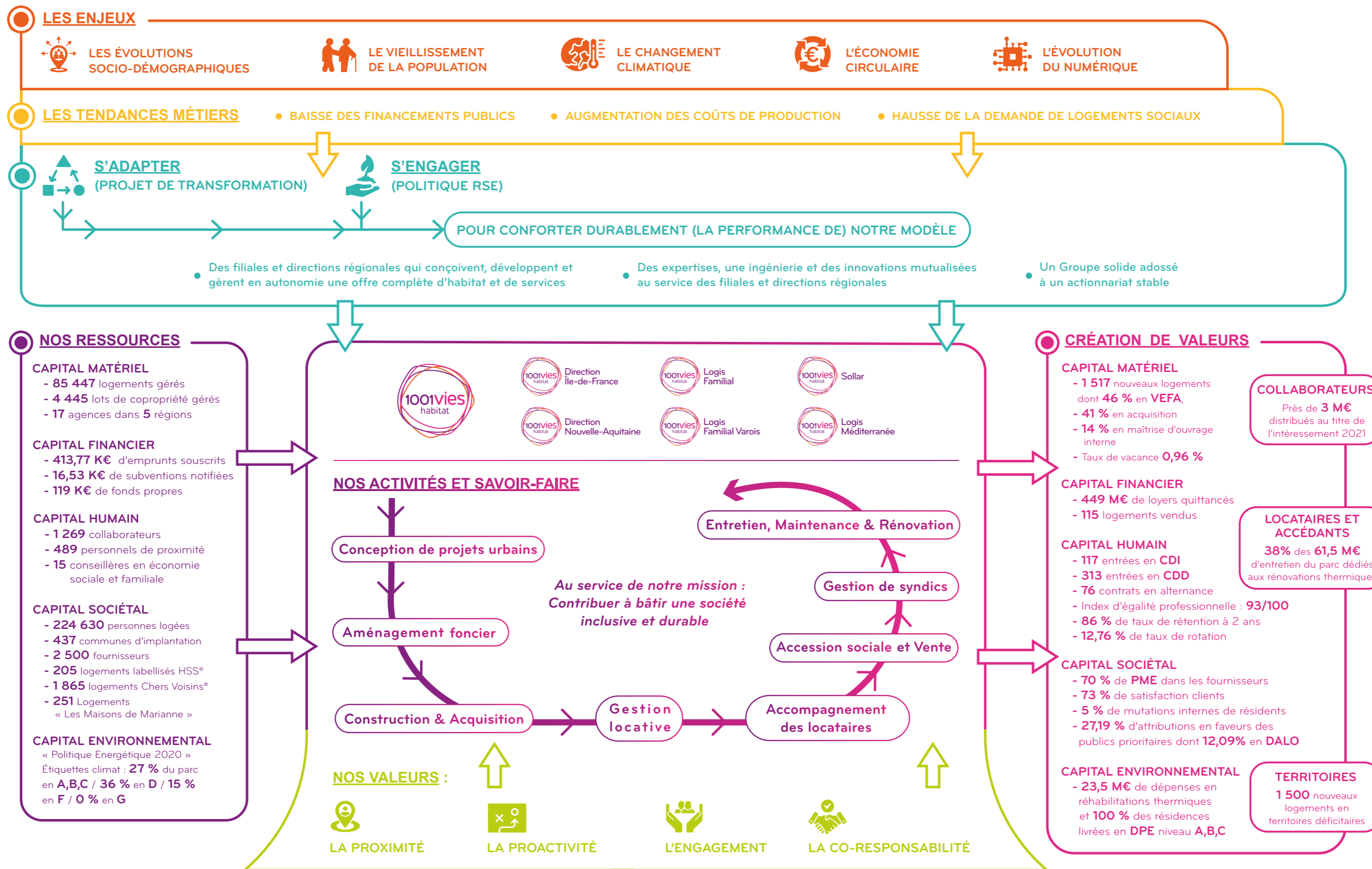
1. L'analyse de matérialité p.22
2. Nos principaux risques et opportunités p.25
3. Nos engagements p.32
 - 3.1 Vis-à-vis des collaborateurs p.32
 - 3.2 Vis-à-vis de notre gouvernance et de nos partenaires d'affaires p.44
 - 3.3 Vis-à-vis des résidents p.49
 - 3.4 Vis-à-vis des partenaires publics et associatifs p.60
 - 3.5 Vis-à-vis de nos fournisseurs p.63
 - 3.6 Vis-à-vis de l'environnement p.65

4- MÉTHODOLOGIE

p.72



1- NOTRE MODÈLE D'AFFAIRES



2- QUI SOMMES-NOUS ?

1. Le groupe 1001 Vies Habitat

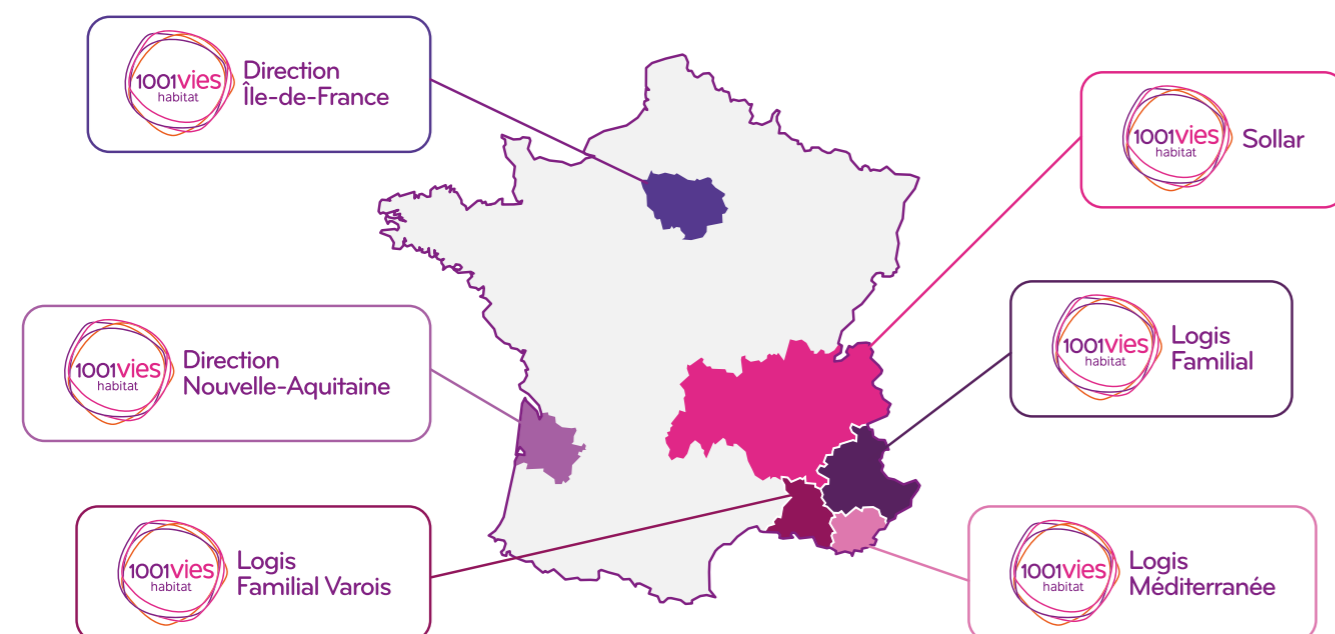
1001 Vies Habitat est depuis plus de 60 ans l'un des principaux acteurs de l'immobilier social en France. Avec 4 régions d'implantation, Ile-de-France, Auvergne Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Nouvelle Aquitaine, 1 269 collaborateurs, près de 90 000 logements gérés et 225 000 personnes logées, 1001 Vies Habitat (ci-après « 1001 Vies Habitat » ou « Groupe ») est un acteur de référence et de différence.

Le Groupe est un ensemble composé de cinq entreprises sociales de l'habitat (ci-après « ESH ») et d'un Groupement d'Intérêt Économique (ci-après « GIE ») agissant comme prestataires de services auprès de ses membres. L'ESH 1001 Vies Habitat exerce une fonction de holding avec l'appui du GIE et porte la relation avec l'actionnaire.

Le choix fait est d'être un groupe intégré. Identifié comme un des leviers d'action de notre stratégie, il constitue un des objectifs du projet d'entreprise *Simplifier Moderniser Anticiper et Réussir notre Transformation* (ci-après « SMART ») en déploiement depuis 2018.

En conséquence, l'organisation fonctionnelle et opérationnelle du Groupe combine la centralisation des fonctions structurantes (comptabilité, contrôle de gestion, financement, achats, quittancement, ressources humaines, juridique, ...) et l'animation des entités opérationnelles par les trois pôles du siège (Stratégie et Transformation, Performance Economique et Financière, Métiers).

1001 Vies Habitat conjugue les métiers de bailleur social et syndic de copropriétés. Cette expertise permet d'apporter un service de qualité aux locataires comme aux copropriétaires.



Actionnariat :

• Le Groupe AXA



Le groupe AXA est un leader mondial de l'assurance et de la gestion d'actifs, avec 149 000 collaborateurs au service de 95 millions de clients dans 50 pays. En 2021, le chiffre d'affaires IFRS s'est élevé à 99,9 milliards d'euros et le résultat opérationnel à 6,8 milliards d'euros. Au 31 décembre 2021, les actifs sous gestion d'AXA s'élevaient à 1 051 milliards d'euros.

Le groupe AXA est l'un des membres-fondateurs des *Principes pour l'Assurance Responsable* (Principles for Sustainable Insurance) de l'*Initiative Financière du Programme des Nations Unies pour l'Environnement* (PNUE FI), et est signataire des *Principes des Nations Unies pour l'Investissement Responsable* (UNPRI).

AXA France VIE est actionnaire à hauteur de 52.23 % et AXA France IARD 23,44 %.

• Le Groupe Action Logement

Depuis plus de soixante-cinq ans, la vocation du groupe Action Logement, acteur de référence du logement social et intermédiaire en France, est de faciliter l'accès au logement pour favoriser l'emploi. Action Logement gère paritairement la Participation des Employeurs à l'Effort de Construction (ci-après « PEEC »), versée par les entreprises assujetties, dans le but de soutenir ses deux missions principales :

- accompagner les salariés dans leur mobilité résidentielle et professionnelle, par des services et des aides financières qui facilitent l'accès au logement et donc à l'emploi,
- construire et financer des logements sociaux et intermédiaires, prioritairement dans les zones tendues, en contribuant aux enjeux d'écohabitat, d'évolution de la société, et de mixité sociale.

Action Logement est également un financeur majeur de la politique publique de renouvellement urbain et de revitalisation des villes moyennes, et des politiques locales de l'habitat. En facilitant l'accès au logement pour les salariés, le Groupe soutient l'emploi et la performance des entreprises, et contribue au développement de l'attractivité économique et de l'équilibre social des territoires.

Action Logement Immobilier détient 23,16 % des parts de 1001 Vies Habitat.

1.1 Nos activités



Conception de projets urbains :

Le groupe 1001 Vies Habitat est impliqué depuis plusieurs années dans des projets complexes de grande ampleur qui mixent démolition, reconstruction, surélévation de bâtiment, réhabilitation, transformation des aménagements extérieurs.

Afin de poursuivre le développement de ces projets et pour structurer une réponse globale à des besoins locaux, le Groupe a créé en 2020 un nouveau service en charge de la valorisation immobilière (ci-après « SVI ») avec une équipe dédiée opérationnelle en 2021. Elle vient en appui des territoires et des équipes aménagements.



Aménagement foncier :

L'ambition du Groupe est de se positionner en tant que bailleur-aménageur et de repenser les quartiers dans leur globalité en diversifiant l'offre de logements et de services tout en portant une forte ambition au volet environnemental grâce au déploiement d'innovations techniques, immobilières et urbaines adaptées à chaque projet. La création de valeur ainsi mise en oeuvre permet de lutter contre l'artificialisation des sols, de minimiser les émissions de carbone tout en valorisant les résidences du groupe au service de projets urbains ambitieux.



Construction et acquisition :

Le Groupe privilégie les implantations sur les territoires tendus, notamment en l'Île-de-France, où la demande de logements sociaux est la plus forte et durable. Avec 65 000 logements, l'ESH 1001 Vies Habitat couvre l'ensemble des départements d'Île-de-France et s'adapte aussi bien aux besoins des communes plus denses de la Métropole du Grand Paris qu'aux centralités de l'espace rural francilien.

Le partenariat avec ses communes d'implantation s'inscrit dans la durée et l'ambition du Groupe qui est de répondre à l'ensemble des demandes des collectivités en matière d'habitat en s'appuyant sur la performance de sa gestion.

Au-delà du logement social familial, son coeur de métier, il propose toute une gamme de produits en réponse aux besoins des territoires : logements adaptés (foyers de jeunes travailleurs, pensions de famille, résidences sociales, EHPAD, résidences étudiantes, pour personnes âgées, etc...) avec nos partenaires gestionnaires, mais aussi logements intermédiaires ou locaux d'activité en pieds d'immeuble.

Le Groupe bénéficie d'une longue expérience de construction en maîtrise d'ouvrage directe de ces différents produits. Il intervient aussi en Vente en l'Etat Futur d'Achèvement (ci-après « VEFA ») ou en acquisition-amélioration d'immeubles anciens. Il veille naturellement à l'application des dernières normes environnementales dans un souci de développement durable et responsable.



Accompagnement des locataires et gestion locative :

L'accompagnement des locataires fait partie de l'ADN du Groupe et des missions principales des équipes en proximité. Cela se traduit de manière concrète par une organisation efficiente, au plus proche des locataires avec la mise en place d'actions concrètes qui leur permettent de bénéficier d'un accompagnement spécifique aux moments clés du parcours clients : attribution d'un logement ou demande de mutation, gestion des problématiques techniques ou administratives, etc.

1001 Vie Habitat est également présent pour aider les locataires et les orienter lorsqu'ils rencontrent des difficultés économiques pour payer leur loyer et leurs charges. Des conseillères sociales sont formées pour assurer des suivis personnalisés et prévenir ou accompagner des situations difficiles.

Notre action passe également par notre capacité à nous adapter à leurs futurs besoins, grâce à la mise en place d'outils plus modernes qui permettent de fluidifier les contacts au quotidien. Le centre de relation clients, en phase de test, permettra à court terme de simplifier et d'optimiser les délais de traitement des demandes techniques et administratives. La gestion des charges locatives reste également une priorité forte pour régulariser les prestations dans les délais.



Accession sociale et vente :

1001 Vies Habitat s'inscrit dans une logique d'investisseur à long terme des différents types de logement ou d'hébergement qu'il construit et gère. Avec un taux de cession de son patrimoine inférieur à 1% par an, la durée de détention moyenne se situe au-delà de 100 ans.

La vente permet de générer les ressources indispensables au développement de nouveaux logements et à la réhabilitation du parc existant.

La vente peut s'effectuer dans l'ancien à l'unité (ci-après « vente HLM ») ou en bloc à d'autres bailleurs, ou via l'accession sociale dans le neuf.

L'activité d'accession sociale reste relativement limitée. Elle prend plusieurs formes : VEFA, opération de location-accession ou Bail Réel et Solidaire (ci-après « BRS »).

La vente aux particuliers offre la possibilité à nos locataires de s'inscrire dans un parcours résidentiel protégé vers la propriété de leur logement dans des conditions favorables.



Gestion de syndics :

En complément de son rôle de bailleur social, 1001 Vies Habitat exerce depuis plus de 50 ans une activité de syndic de copropriété avec plus de 15 000 lots principaux gérés par une équipe de 25 personnes, ce qui représentent 130 copropriétés.

Un savoir-faire spécifique lui permet de sécuriser la gestion, l'entretien et l'amélioration du patrimoine géré en copropriété, et ainsi la qualité du service rendu tant aux copropriétaires qu'aux locataires de 1001 Vies Habitat.

En moyenne un tiers des résidences de 1001 Vies Habitat sont en copropriété.



Entretien, maintenance et rénovation :

Le Groupe assure l'entretien de ses bâtiments et de ses installations techniques à travers des équipes dédiées qui prennent en charge la maintenance courante des sites.

De plus, chaque année et dans le cadre d'une stratégie patrimoniale à 10 ans, de nombreuses rénovations sont réalisées pour assurer le maintien en bon état d'usage de notre patrimoine (éradication de la vétusté). Presque 40 % du montant global dépensé par le Groupe pour l'entretien de son parc a été consacré en 2021 à l'amélioration de la performance énergétique des bâtiments afin de réduire son impact environnemental et participer ainsi à la décarbonation progressive du parc.

1.2 Organisation du Groupe et présentation des sociétés

	Logements gérés*	Personnes logées	Communes d'implantation	Nouveaux logements livrés	Nombre de collaborateurs**	Loyers quittancés	Satisfaction locataires
Groupe	89 892	224 630	437	1 517	1 269	449 M€	73 %
Direction Île-de-France	66 039	165 000	256	1 003 ¹	1 032 (dont GIE)	329 M€	72 %
Direction Nouvelle-Aquitaine	840	2 100	8	23 ²	13	4 M€	65 %
Sollar	5 837	14 600	65	36 ³	68	31 M€	69 %
Logis Familial	4 206	10 500	32	0	30	24 M€	81 %
Logis Familial Varois	7 799	19 500	58	276 ⁴	70	36 M€	82 %
Logis Méditerranée	5 171	12 930	18	179 ⁵	56	25 M€	75%

* Logements gérés : logements locatifs sociaux + équivalents logements + lots de copropriétés gérés pour le compte de personnes physiques.

** ETP à fin 2021 - ¹ dont 587 acquisitions et 416 livraisons neuves - ² livraisons neuves - ³ dont 28 acquisitions et 8 livraisons neuves

⁴ livraisons neuves - ⁵ livraisons neuves



Le GIE 1001 Vies Habitat centralise les fonctions structurantes du Groupe (comptabilité, contrôle de gestion, financement, achats, quittancement, ressources humaines, juridique, systèmes d'information, communication ...). Il compte 215 collaborateurs qui mettent leur savoir-faire au service de toutes les sociétés du Groupe.



La Direction régionale Île-de-France gère plus de 66 000 logements dans 242 communes d'Île-de-France et 14 communes dans les départements de l'Oise et de la Nièvre.

Elle assure le développement et l'entretien patrimonial, l'activité de syndic, la gestion de copropriétés, l'exploitation courante du patrimoine et la gestion locative et sociale.



La Direction régionale Nouvelle-Aquitaine poursuit le développement de solutions d'habitat social pour répondre aux attentes d'un territoire en forte croissance économique et démographique.

Avec à ce jour 840 logements locatifs sociaux sur huit communes de Bordeaux Métropole, le Groupe continue à affirmer son utilité dans le paysage local de l'habitat. Le parc atteindra 1 000 logements en 2023, avec des implantations nouvelles sur le territoire de délégation du département de la Gironde, sur lequel nous n'étions pas présent à ce jour. Ces dernières se situeront sur la commune de Sainte-Eulalie (offre nouvelle de 20 logements), mais aussi sur la Teste-de-Buch par le rachat de 72 logements conventionnés auprès de CDC Habitat.

La mixité de l'offre, le travail en concertation avec les élus et les partenaires, l'engagement fort dans les programmations, sont autant d'éléments mis en oeuvre pour atteindre les objectifs de la Direction Nouvelle-Aquitaine.



Sollar est la filiale du Groupe pour la région Auvergne Rhône-Alpes. Cette région est, avec l'Île-de-France, celle où la demande en logement social est la plus forte. L'offre restant insuffisante, Sollar travaille depuis 40 ans avec les collectivités territoriales et mobilise ses ressources pour produire de nouveaux logements en anticipant l'évolution des modes de vie.

La filiale est implantée à travers le territoire pour gérer en toute proximité une offre adaptée aux besoins des demandeurs et des décideurs. Elle a plus particulièrement développé l'offre « Chers Voisins® », qui allie logement et accompagnement social afin de favoriser la participation des habitants et améliorer leurs conditions de vie. Ce dispositif d'habitat intergénérationnel solidaire, aujourd'hui adopté par l'ensemble du Groupe, fait la part belle au vivre ensemble et à la recherche collective d'économies profitant à tous les résidents. Il contribue à changer l'image du logement social au coeur des villes et des quartiers.



Implantée depuis 1930 à Nice, Logis Familial concentre son action dans les Alpes-Maritimes, un département où l'environnement impose de fortes contraintes géographiques et réglementaires et où la demande reste très supérieure à l'offre.

La société s'appuie sur un ancrage local fort : les opérations menées sont le fruit d'une collaboration avec les entreprises locales et les élus qui se poursuit après la construction, au fil de la gestion locative. Les équipes de gérance sont également implantées sur le territoire.

Tout comme les autres ESH de 1001 Vies Habitat, Logis Familial mesure chaque année la satisfaction de ses résidents et utilise régulièrement de nouveaux outils pour améliorer l'information de proximité, la qualité des parties communes, les réparations dans les logements ou encore le traitement des réclamations.



Logis Familial Varois est implantée dans le Var depuis plus de 60 ans. Dans ce territoire où la demande est forte, la filiale développe des solutions d'habitat permettant aux ménages de se loger confortablement et à des prix abordables, à proximité des commerces, des transports et des emplois.

Logis Familial Varois s'attache à faire travailler des entreprises locales dans le cadre de ses activités de construction, de rénovation et d'entretien des logements et des parties communes des bâtiments.

Implantée sur un territoire où le vieillissement de la population est particulièrement perceptible, Logis Familial Varois s'engage en faveur du maintien à domicile des seniors autonomes et a obtenu dès 2016 la labellisation « Habitat Senior Services® ». Ce label marque l'orientation de Logis Familial Varois vers le bien vieillir à domicile, grâce aux dispositifs d'adaptation des logements, d'accompagnement et de gestion spécifique déployés par les équipes sur place.



Depuis 2007, Logis Méditerranée fait partie des bailleurs sociaux qui comptent dans le paysage de l'habitat des Bouches-du-Rhône. Ses forces : la réactivité d'une organisation à taille humaine, le dynamisme d'une équipe qui veille à mener des projets créateurs de valeur pour le territoire et pour les habitants.

Logis Méditerranée est ainsi un des acteurs de l'opération d'intérêt national Euroméditerranée, première opération de rénovation urbaine d'Europe du Sud, où la société s'apprête à lancer un projet sur l'Ilot Roussel Pottier, dans le cadre d'un Projet Partenariat d'Aménagement (ci-après « PPA »), pour la revitalisation du 3^{ème} arrondissement de Marseille.

Pour répondre aux enjeux environnementaux et aux problématiques de l'augmentation du coût de l'énergie, Logis Méditerranée s'attèle à trouver des solutions très concrètes pour diminuer les charges de ses locataires :

- Koclicko, une solution d'individualisation des charges innovante et vertueuse,
- Elax pour réduire la consommation de nos ballons d'eau chaude,
- Voltalis pour réduire les consommations de chauffage électriques,
- se fixer l'objectif d'imposer des énergies renouvelables (ECS solaire) dans nos projets neufs ou de réhabilitation.

Enfin Logis Méditerranée, signataire de la convention NATURE 2050/CDC Biodiversité, est aussi engagé dans la protection de la biodiversité.

Contribuer à développer le logement étudiant, favoriser la mixité intergénérationnelle avec « Cocoon'Agés » - « Chers Voisins® » et participer à la résorption de l'habitat insalubre en créant une offre nouvelle de logements sociaux, monter des opérations très qualitatives sur un territoire qui a un potentiel de développement économique considérable : ce sont quelques-unes des missions que porte la société au quotidien. Logis Méditerranée est également syndic de copropriété.

2. Notre écosystème

2.1 Les tendances sectorielles

• Une mutation en profondeur du secteur du logement social

La diminution des aides publiques a amené les Organismes de Logement Social (ci-après « OLS ») à repenser leurs activités et leurs métiers afin de faire évoluer leur modèle économique.

La loi Evolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique (ci-après « ELAN ») a pour objet de :

- Renforcer les incitations à la vente de logements sociaux pour permettre aux bailleurs de générer des fonds propres, nécessaires à la production de nouveaux logements et à la rénovation du parc.
- Élargir les compétences des organismes à la fourniture de services à caractère social d'intérêt direct pour les habitants.
Ces derniers peuvent donc réaliser des prestations de services et ainsi répondre à des besoins non satisfaits, ou partiellement satisfaits, ou proposer aux locataires fragiles des services en direct.

• Une augmentation de la demande de logements sociaux : +20% de demandes en 8 ans¹

A la fin de l'année 2020, 2,2 millions de ménages sont en attente d'un logement social. Le nombre de demandes a augmenté de 20 % en 8 ans. Ce chiffre progresse constamment alors que la population française n'a augmenté que de 3 % sur la même période.

• La pénurie de matériaux et l'augmentation des coûts de production² :

Une enquête réalisée en 2021 par l'Union Sociale de l'Habitat (ci-après « USH ») auprès de 84 organismes HLM révèle l'ampleur de la pénurie de matériaux. En effet, 85 % de ces organismes ont rencontré des difficultés dans leurs opérations du fait des pénuries de matériaux de construction et 95 % ont été contactés par leurs prestataires qui rencontraient des difficultés d'approvisionnement.

La Fédération Française du Bâtiment (ci-après « FFB ») indique en complément que les prix ont augmenté de 31 % pour les ossatures et les charpentes métalliques, de 19 % pour les fermetures de baies en métal ferreux et de 10 % pour les menuiseries acier. Les experts du secteur s'accordent pour dire que cette situation va perdurer dans le temps.

¹ Données USH : « Analyse de la demande de logement social », n°3, octobre 2021

² Données USH : « Pénurie de matériaux : les organismes HLM fortement impactés », décembre 2021

2.2 Les tendances sociétales



LES ÉVOLUTIONS SOCIO-DÉMOGRAPHIQUES

Les tendances

- **14,6 %** de la population française vit sous le seuil de pauvreté
- **24 %** des locataires HLM sont des familles monoparentales, elles représentent **10 %** des ménages en France
- **9/10** vivent dans l'air d'attraction d'une ville

Les défis pour 1001 Vies Habitat

- ➔ Apporter une solution aux situations socio-économiques avec une offre de logements adaptée aux personnes et aux familles à faibles ressources.
- ➔ Proposer une gamme diversifiée et accessible sur l'ensemble du territoire.
- ➔ Poursuivre le développement de l'offre de logements sociaux dans les zones tendues.



LE VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

Les tendances

- **85 %** des Français souhaitent vieillir à domicile
- En 2040, plus d'**1/4** de la population aura **65 ans ou plus**
- En 2040, **1 200 000** personnes dépendantes contre **800 000** en 2006

Les défis pour 1001 Vies Habitat

- ➔ Offrir une offre de plus en plus personnalisée aux locataires : les résidents seniors ont des besoins spécifiques nécessitant la mise en place de services adaptés et un accompagnement de proximité.
- ➔ Préparer le logement de demain.
- ➔ Répondre aux besoins de logements.



LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Les tendances

- Objectif national de **500 000** logements rénovés par an
- Interdiction à la location des logements étiquetés **F** et **G** en **2028**
- Neutralité carbone en France pour **2050** (le secteur du bâtiment représente **25 %** des émissions de **CO²**)

Les défis pour 1001 Vies Habitat

- ➔ Poursuivre les efforts du Groupe sur la rénovation du patrimoine afin d'éliminer les logements énergivores.
- ➔ Définir une stratégie d'atténuation du changement climatique et réduire les émissions de gaz à effet de serre.
- ➔ Dialoguer avec les parties prenantes afin d'accompagner la transition écologique, notamment avec les collaborateurs, les locataires, les collectivités et les prestataires/fournisseurs.



L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

Les tendances

- **+ 2/3** des déchets en France sont issus des activités de démolition et de déconstruction
- La feuille de route de l'économie circulaire fixe un cadre pour renforcer le tri, le réemploi et la valorisation des déchets du BTP

Les défis pour 1001 Vies Habitat

- ➔ Renforcer l'innovation et favoriser l'utilisation de matériaux durables ou biosourcés.
- ➔ Poursuivre la réflexion en interne pour réduire les impacts environnementaux lors des phases de construction ou de démolition.
- ➔ Développer l'approche globale du cycle de vie du bâtiment.



L'ÉVOLUTION DU NUMÉRIQUE

Les tendances

- **+32 %** de procédures ouvertes en lien avec des attaques par rançongiciel entre 2019 et 2020 en France
- **6** Français sur **10** envisagent de s'équiper en objets connectés pour leur logement
- En 2021, en moyenne chaque semaine **22 %** des salariés ont télétravaillé

Les défis pour 1001 Vies Habitat

- ➔ Maîtriser les risques liés à la sécurité et au renforcement de la réglementation.
- ➔ Accompagner l'évolution des relations avec les parties prenantes :
 - concilier digitalisation et relation de proximité dans le service avec les locataires,
 - adapter l'organisation et les habitudes de travail,
 - faire rentrer la domotique dans les logements.
 - donner du sens à la data.

3. Notre stratégie de création de valeurs

3.1 La transformation

Le Groupe a engagé un projet de transformation de son organisation et de ses méthodes de travail, baptisé SMART, avec pour objectifs d'anticiper les grandes évolutions à venir : démographiques, sociétales, territoriales et économiques liées à notre secteur d'activité.

La première étape, majeure, s'est opérée en juillet 2018 avec la fusion de ses 3 sociétés franciliennes et le changement de nom du Groupe pour « 1001 Vies Habitat ».

Les évolutions qui ont suivi se sont matérialisées avec notamment un renforcement des fonctions supports, la réorganisation de sa représentation locale en Île-de-France et la création de nouveaux services communs aux diverses sociétés : Centre de Relations Clients (ci-après « CRC »), création d'un Centre de Services Partagé (ci-après « CSP » comptable), Back-Office de Gestion Locative (ci-après « BOGL »), etc.

Le travail engagé a été ralenti par la crise sanitaire mais surtout fortement bouleversé par une cyberattaque dont a été victime 1001 Vies Habitat en février 2021. Le Groupe a dû gérer à la fois la reconstruction de son système d'information, l'attente de ses fournisseurs et locataires, mais également soutenir le fort investissement de ses collaborateurs.

3.2 La politique RSE (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise)

Depuis 2018, 1001 Vies Habitat est dans l'obligation de publier une déclaration de performance extra-financière. Le Groupe a décidé de profiter de cette réglementation pour initier une démarche volontaire via l'élaboration d'une politique Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (ci-après « RSE ») dans le cadre de sa stratégie.

Les objectifs de ce projet sont multiples :

- être en conformité avec les obligations réglementaires dans un contexte qui évolue rapidement, notamment dans les domaines de la construction et du logement,
- définir des engagements qui vont au-delà du réglementaire : avoir un temps d'avance,
- intégrer la démarche dans la stratégie globale du Groupe,
- embarquer tous les collaborateurs dans cette démarche.

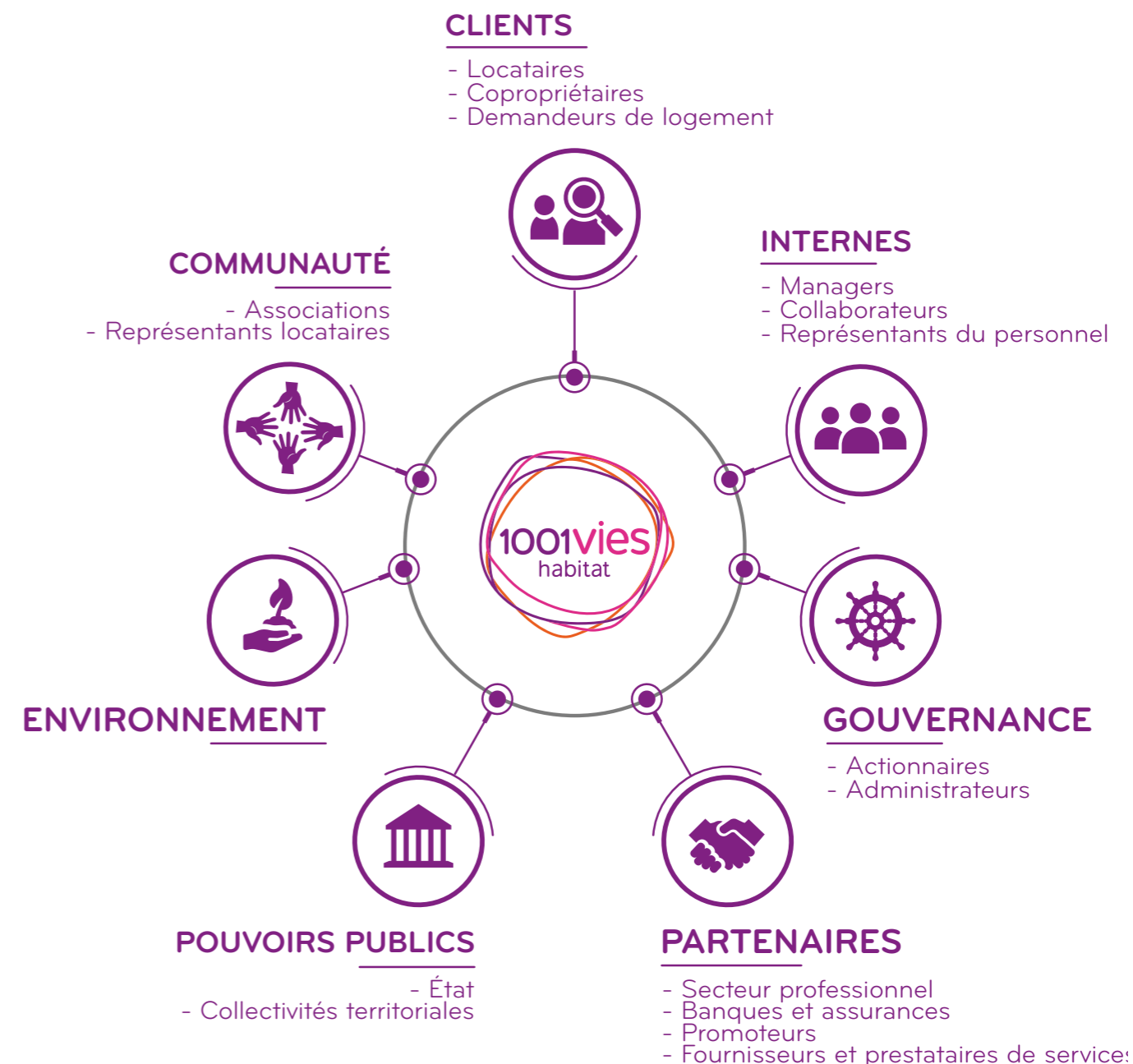
Et les bénéfices attendus sont de :

- permettre au Groupe de maîtriser ses risques extra-financiers,
- répondre aux attentes des parties prenantes : Axa, élus, partenaires d'affaires, collaborateurs,
- anticiper les évolutions réglementaires,
- renforcer l'attractivité et l'image du Groupe.

La dynamique RSE engagée par 1001 Vies Habitat a pour vocation de monter au plus haut niveau stratégique.

Des ateliers RSE démarrés en 2021 animés par un Comité de Pilotage RSE (ci-après « COPIL RSE ») vont permettre au Groupe de faire un état des lieux précis des actions déjà menées et de formaliser des premiers engagements qui vont constituer sa future politique RSE. Un comité ad-hoc animé par le Directeur du Pôle Stratégie et Transformation aura pour mission d'ici la fin de l'année 2022 de proposer les axes prioritaires de la première charte d'engagements qui seront ensuite présentés à nos organes de gouvernance.

La formalisation de la politique de RSE, en mobilisant les équipes opérationnelles et les membres du Comité de Direction, va permettre au Groupe d'enrichir son dialogue avec l'ensemble de ses parties prenantes afin d'agir vers un développement plus durable au travers d'engagements opérationnels et d'objectifs associés.



¹ (Environnement) fait référence à la réglementation environnementale en cours (RE2020, gestion des déchets, performance énergétique, études d'impacts, etc.).

² (Pouvoirs publics) fait référence à nos relations avec les collectivités et les acteurs institutionnels locaux.

3.3 Les faits marquants 2021

1001 Vies Habitat a été victime d'une cyberattaque le 12 février 2021. Le pirate informatique a atteint et détruit l'Active Directory puis chiffré une large partie du système afin de rendre les documents touchés illisibles et les logiciels inutilisables. Il a également réussi à compromettre une partie des sauvegardes du système.

1001 Vies Habitat, sur les conseils de sa Direction des Affaires Juridiques, a refusé tout contact avec les pirates. Sans aucun autre moyen de récupérer les données verrouillées par l'attaquant, l'entreprise a dû entamer un chantier de reconstruction de son système d'information à blanc, avec un déploiement progressif à partir de fin mai 2021. Si le paiement des salaires et l'émission des quittances de loyers ont pu se faire sans délai, les outils informatiques en revanche ont mis entre 3 et 8 mois avant d'être rétablis.

L'entreprise dispose désormais d'antivirus plus performants et a acquis de nouveaux outils de surveillance et de supervision de ses systèmes d'information. Elle a également embauché, depuis septembre 2021, un Responsable externe de la Sécurité des Systèmes d'Information (ci-après « RSSI »).



3- NOS ENJEUX DE DURABILITÉ

1. L'analyse de matérialité

L'analyse de matérialité de 1001 Vies Habitat en 3 dates clés :

- **2018 : première analyse de matérialité pour le groupe 1001 Vies Habitat**

Le Groupe a réalisé sa première analyse de matérialité et a hiérarchisé ses enjeux selon des critères de fréquence et d'impact. Cette hiérarchisation est le résultat d'une enquête réalisée auprès des managers du Groupe.

- **2020 : nouveaux enjeux extra-financiers et interrogation des parties prenantes externes**

En 2020, le Groupe a renouvelé son analyse de matérialité et actualisé ses enjeux extra-financiers grâce à un benchmark auprès des pairs, une analyse sectorielle et des analyses internes issues de la stratégie du Groupe et du COPIL RSE³. Les 19 enjeux alors identifiés couvrent l'ensemble des aspects sociaux, environnementaux, sociétaux et de gouvernance et traitent de l'ensemble des activités du Groupe sur l'ensemble de sa chaîne de valeur. Ils permettent également de répondre aux attentes des parties prenantes et de communiquer sur les actions du Groupe en faveur d'un développement plus durable. Pour la hiérarchisation des enjeux extra-financiers, l'ensemble des membres du Comité de Direction ont été interrogés ainsi qu'un panel de parties prenantes externes regroupant des élus, des membres du conseil de surveillance, des représentants de locataires et des promoteurs. Cette démarche a permis de préciser les opportunités et les risques extra-financiers en fonction de leur importance pour les principales parties prenantes internes et externes et selon leur niveau d'impacts sur les activités de 1001 Vies Habitat.

L'analyse de matérialité a permis d'identifier les opportunités et les risques extra-financiers majeurs auxquels le Groupe est exposé. Après présentation au Comité Exécutif, les principaux risques extra-financiers retenus pour le Groupe sont :

- l'éthique des affaires,
- la pérennité financière,
- la santé, la sécurité et la qualité de vie dans les bâtiments,
- l'accompagnement social, familial et économique,
- la qualité de services et la satisfaction clients,
- la prévention, la santé, la sécurité et les conditions de travail,
- la gestion des talents et des compétences,
- le contrat social,
- les impacts environnementaux dans la production de logements,
- la performance énergétique du parc.

³ Le comité de pilotage est composé de 12 collaborateurs (1001 Vies Habitat et filiales), avec des profils et des compétences complémentaires, représentatifs des différents métiers du groupe.



- **2021 : ajustement de la matérialité**

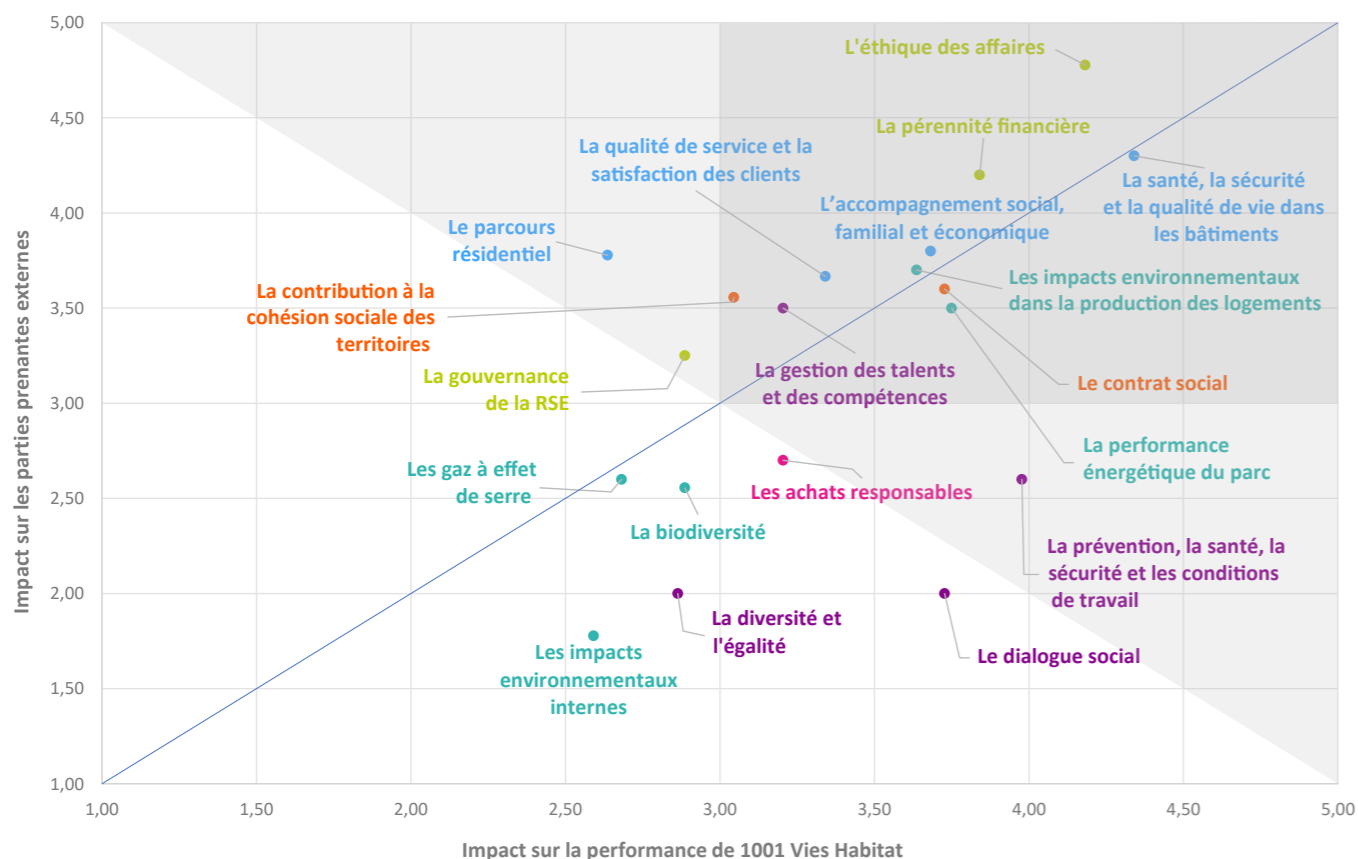
La matérialité doit représenter les enjeux à impact pour le Groupe et répondre au principe de transparence pour l'ensemble des parties prenantes. C'est dans cette optique qu'en 2021, le Groupe a souhaité ajuster la notation de l'enjeu « dialogue social ». En effet, l'année écoulée a mis en exergue la nécessité d'intégrer ce sujet comme un élément indispensable de sa politique RSE (cf. paragraphe 2.3.1 – Les engagements vis-à-vis des collaborateurs).

L'enjeu « dialogue social » est désormais traité comme un enjeu à forts impacts pour le Groupe et les parties prenantes et est intégré dans les opportunités et risques extra-financiers.

Dans les plans d'actions actuels, la performance énergétique et les émissions de gaz à effet de serre sont traités de façon conjointe dans la politique énergétique du Groupe. Les travaux entrepris pour améliorer la performance énergétique des bâtiments ont un impact sur les émissions de CO2 en réduisant de fait les consommations énergétiques.

Les évolutions réglementaires, l'urgence à réduire les émissions de gaz à effet de serre et l'adaptation au changement climatique amènent le Groupe à élaborer une stratégie spécifique pour réduire ses émissions de CO². La réalisation du bilan carbone au dernier trimestre 2022 permettra de définir un plan climat pour le Groupe.

Matrice de Matérialité de 1001 Vies Habitat



Les collaborateurs

La gouvernance et les partenaires d'affaires

Les résidents

Les partenaires publics et associatifs

Les fournisseurs

L'environnement

2. Nos principaux risques et opportunités

Vous trouverez dans cette partie le classement des principaux enjeux du groupe 1001 Vies Habitat par type de parties prenantes. Chaque enjeu est identifié comme un risque (impact juridique, réputationnel ou financier potentiel) ou comme une opportunité (enjeu à saisir pour répondre aux attentes des parties prenantes). Vous trouverez sa description, les indicateurs clés de performance et la politique dans les tableaux ci-dessous classés par type de parties prenantes.

Les collaborateurs

2019 2020 2021

La prévention, la santé, la sécurité et les conditions de travail				
Description du risque : → L'activité de proximité et l'organisation plus générale du travail expose le Groupe à des risques d'accidents, d'insécurité ou au non-respect des réglementations en vigueur. Outre les conséquences humaines, cela pourrait impacter l'engagement des collaborateurs et la marque employeur du groupe.	Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt (calculé sur le nombre d'heures de travail théorique)	31,92	17,46	12,7
	Taux de gravité des accidents du travail (calculé sur le nombre d'heures de travail théorique)	1,35	1,12	1,6
Politique du groupe 1001 Vies Habitat : Mise en oeuvre d'une démarche globale de Qualité de Vie au Travail répondant aux enjeux des personnels présents dans les immeubles et le personnel administratif en matière de santé et de sécurité : <ul style="list-style-type: none"> - réalisation et mise à jour des DUERP, - dispositifs d'écoute et d'assistance psychologique, sociale et juridique (2002), - accord sur la prévention des RPS (2012), - accord sur la Qualité de Vie au Travail et au droit à la déconnexion (2018), - 1^{ère} charte télétravail pour le groupe en (2021), charte définitive mi-2022, - déménagement du GIE dans un nouveau siège social en 2021. La conception et l'organisation des nouveaux espaces de travail ont été faites avec l'appui d'expertises externes, notamment en termes d'aménagement, d'ergonomie et d'acoustique. 				
La gestion des talents et des compétences				
Description du risque : → Les réussites de 1001 Vies Habitat reposent sur sa qualité de services et d'accompagnement et sur son expertise immobilière. Elles-mêmes dépendent des compétences, du savoir-faire et de l'engagement des collaborateurs.	Jours de formation annuels	2672	495	1768
	Jours par collaborateur formé	2,96	0,50	2,3
	Part de la masse salariale consacrée à la formation	4 %	2,8 %	2,8 %
	Taux de rétention à 2 ans	96,91 %	96,34 %	86 %
Taux de rotation des collaborateurs (uniquement CDI)	13,56 %	13,87 %	12,76 %	
Taux d'absentéisme global (Arrêts maladie, maternité, paternité, accidents du travail et trajet, Covid)	8,30 %	9,72 %	8,16 %	
Politique du groupe 1001 Vies Habitat : Mise en place d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Parcours Professionnels : <ul style="list-style-type: none"> - développement des compétences et de l'autonomie des collaborateurs, - amélioration de la marque employeur pour fidéliser et attirer les talents, En 2021 le plan de développement des compétences s'est concentré sur l'accompagnement des nouveaux outils mis en place dans le cadre de la transformation du Groupe et l'accompagnement à la sortie de crise, en complément des formations liées aux évolutions réglementaires. <ul style="list-style-type: none"> - création d'un parcours métier adapté pour les gardiens, les gestionnaires de résidence et les responsables habitat, - définition d'un dispositif de « revue des talents ». 				

2019 2020 2021

Le dialogue social				
<p>Description du risque : → un dialogue social de qualité est nécessaire pour garantir la performance de l'organisation. Il contribue à l'équilibre social au sein du groupe et à la motivation des collaborateurs.</p>	Taux de participation au baromètre social	-	-	75 %
<p>Actions du groupe 1001 Vies Habitat : - mise en place du CSE en 2018 avec la désignation de 17 représentants de proximité, - en 2020 : appel à volontaires pour consolider ce réseau de représentants de proximité et renforcer le dialogue social de proximité, - le dispositif exceptionnel lié à la crise informatique a été mis en place en concertation avec les Instances Représentatives du Personnel, - en 2021 : réalisation d'un baromètre social du 18 octobre au 5 novembre 2021. 810 collaborateurs ont répondu pour l'ensemble du groupe soit un taux de participation de 75%, - en 2021 : 5 accords collectifs signés.</p>				



La gouvernance et la relation avec les partenaires d'affaires

2019 2020 2021

L'éthique des affaires				
<p>Description du risque : → Le risque de corruption et de conflits d'intérêt pourrait avoir un impact juridique, financier et d'image pour le Groupe.</p>	Nombre d'alertes remontées par le système d'alertes mis en place dans la cadre de la Loi Sapin II	2	0	0
<p>Politique du groupe 1001 Vies Habitat : Construction d'une politique anti-corruption et déploiement d'outils pour éviter les comportements contraires à l'éthique : - adoption d'un code de conduite anti-corruption (2018), - mise en place d'un dispositif d'alerte destiné à recueillir le signalement de comportements ou de situation contraires au code de conduite (2018), - diffusion d'une charte de déontologie aux collaborateurs (2018). En 2021 : - le code de conduite du Groupe est disponible en ligne et est complété pour être opposables aux fournisseurs, - création au sein de la Direction des affaires juridiques d'une équipe dédiée contrôle et à l'audit internes.</p>				
La gouvernance de la RSE				
<p>Description de l'opportunité : → Elle permet de suivre la mise en oeuvre des actions pertinentes, de mesurer leurs impacts, de définir des objectifs et de communiquer sur ses actions auprès de ses parties prenantes.</p>				
<p>Politique du groupe 1001 Vies Habitat : Actions mises en place : - 1ère DPEF pour le groupe (2018), - création du COPIL RSE (2019), - réunions du COPIL RSE (identification des parties prenantes, élaboration des KPI, ...) (2019), - analyse de matérialité (interrogation des parties prenantes internes et externes) (2020), - 2 réunions du COPIL RSE (2020), - lancement des travaux pour l'élaboration de la politique RSE (2021).</p>				



Les résidents

2019 2020 2021

La santé, la sécurité et la qualité de vie dans les bâtiments				
<p>Description du risque : → La qualité des bâtiments gérés par un bailleur social est soumise à de nombreuses réglementations liées à la conception et à l'entretien du parc. Un problème de qualité ou de sécurité pourrait avoir de graves conséquences humaines et impacter durablement la réputation du Groupe.</p>	Pourcentage de diagnostics sécurité des bâtiments effectués sur l'année (pour l'IDF uniquement)	25 %	8 %	7,62 % (6 % DTGE / 5,46 % DTMGP / 11,4 % DTGO - 91 diagnostics réalisés).
	Pourcentage de diagnostics clôturés (pour l'IDF uniquement)	15 %	0% (compte-tenu du contexte -panne informatique et Covid-, aucun des 82 rapports n'ont été clôturés en 2020).	25,25 % (Un problème rencontré avec l'outil MAIA+ a bloqué une partie des validations des rapports soumis).
	Nombre de visites gardiens (pour l'IDF uniquement)	181 040	-	147 189
<p>Politique du groupe 1001 Vies Habitat : Mise en place d'une politique de réduction et de prévention des risques relatifs à la sécurité et à la santé des publics présents dans les résidences (habitants, personnels de proximité, intervenants extérieurs, ...) : - contrôle et entretien quotidien des équipes de proximité, - choix de prestataires spécifiques pour les diagnostics obligatoires nécessitant une expertise particulière, - réalisation d'interventions techniques ponctuelles ou programmées dans le plan d'investissement pluriannuel. En 2021 : mise en place du portail CITRON pour collecter et suivre un ensemble de données relatives au fonctionnement d'équipements tels que les ascenseurs, les alarmes, etc.</p>				
L'accompagnement social, familial et économique				
<p>Description du risque : → Les réussites de 1001 Vies Habitat reposent sur sa qualité de services et d'accompagnement et sur son expertise immobilière. Elles-mêmes dépendent des compétences, du savoir-faire et de l'engagement des collaborateurs.</p>	Nombre de dossiers traités par les conseillères sociales (pour l'IDF uniquement)	ND	ND	160 dossiers/mois
	Logements Chers Voisins®	1 512	1 853	1 865
<p>Politique du groupe 1001 Vies Habitat : L'accompagnement des résidents se concrétise via : - l'offre Chers Voisins® : dispositif d'ingénierie sociale participative, qui prend la forme d'un accompagnement de proximité, d'une charte du vivre-ensemble, d'une maison des projets et de clubs d'activité et d'entraide à l'initiative des habitants, - le Groupe dispose de Conseillères en Économie Sociale et Familiale (ci-après « CESF ») dont le métier consiste à aider les résidents en situation précaire. En décembre 2021, le Groupe a conclu un partenariat avec l'association Soli'AL qui propose un appui et soutien financier à des locataires confrontés à une difficulté de paiement conjoncturelle, afin de favoriser leur maintien dans le logement en intervenant le plus en amont possible.</p>				

2019 2020 2021

La qualité de service et la satisfaction clients				
Description du risque : → La mauvaise qualité de services engendrerait l'insatisfaction des résidents, détériorerait l'image du Groupe et augmenterait le niveau d'impayés	Taux de satisfaction global clients	68,4 %	69 %	73 %
	Taux de satisfaction vis-à-vis de la relation bailleur	69 %	76 %	71,1 %
	Taux de satisfaction vis-à-vis du logement	74 %	75 %	75,9 %
Politique du groupe 1001 Vies Habitat : - déploiement d'une stratégie visant à garantir un niveau élevé de qualité auprès de nos résidents et contribuer à leur satisfaction : - expérimentation d'une démarche qualité, - déploiement du nouveau dispositif relation clients, - enquête de satisfaction réalisée annuellement. En 2021 : - reprise du déploiement de LIVIA® au niveau de 1001 Vies Habitat et Sollar, - 1ère année de plein fonctionnement pour le CRC et Sesam'Clients, - réalisation d'une enquête spécifique sur le CRC pour évaluer et adapter le dispositif.				
Le parcours résidentiel				
Description de l'opportunité : → Le parcours résidentiel permet d'optimiser l'occupation des logements et d'offrir des solutions adaptées aux locataires. Il est le gage d'une plus grande efficacité opérationnelle.	Taux de mutation externe (inter-bailleurs)			
	Part d'attribution de logement à des clients externes de 1001 Vies Habitat	16 %	17 %	25 %
	Mutations internes de résidents	6 %	9 %	5 %
	Nombre de ventes HLM (accessions à la propriété)	122	105	115
	Nombre de logements Habitat Senior Services®	167	259	205
	Nombre de logements « Maisons de Marianne » (IDF uniquement)	170	251	251
Politique du groupe 1001 Vies Habitat : Le Groupe dispose de structures collectives d'hébergement dédiées à des publics spécifiques (résidences sociales, foyers de jeunes travailleurs, résidences pour personnes âgées...), de résidences étudiantes, d'une gamme diversifiée de logements locatifs (du très social au logement intermédiaire), et propose des logements à la vente tant dans l'existant (vente Hlm) que dans le neuf (accession sociale). - définition d'une politique Senior en 2020. En 2021 : - optimisation de l'occupation pour faciliter l'accès au logement des familles nombreuses, - mise en place de projets d'envergure de rénovation thermique de copropriétés.				



Les partenaires publics et associatifs

2019 2020 2021

Le contrat social				
Description du risque : → En tant que bailleur social, le Groupe est investi d'une mission d'intérêt général : fournir un logement aux personnes et familles éligibles. Le cadre et les objectifs sont notamment définis dans les Conventions d'Utilité Sociale (ci-après « CUS ») et via le plan gouvernemental « Logement d'abord ».	Pourcentage d'attribution au premier quartile (hors QPV)	8,07 %	13 % (taux < à celui fixé par la réglementation car % calculé sur l'ensemble du territoire, et non uniquement les EPCI concernés. Parc non adapté à cette typologie de locataires).	13,42 %
	Pourcentage d'attribution à un public prioritaire (dont DALO)	15,67 %	15,50 %	27,19 % (dont 12,09 % en DALO)
	Nombre de CALEOL		590	3 728
Politique du groupe 1001 Vies Habitat : Mise en place d'outils pour gérer et suivre l'attribution des logements : - création des Commissions d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements (ci-après « CALEOL ») en 2019, - construction de partenariats pour agir contre le sans-abrisme.				
La contribution à la cohésion sociale des territoires				
Description de l'opportunité : → Apporter une valeur ajoutée au niveau d'un territoire en réalisant des partenariats avec les pouvoirs publics et associatifs présents sur un territoire en contribuant à construire un cadre de vie plus solidaire, plus inclusif et plus écologique.				
Politique du groupe 1001 Vies Habitat : Concrétisation de partenariats avec des associations et/ou des acteurs publics au profit des résidents en fonction des priorités et des besoins locaux pour contribuer à l'amélioration des cadres de vie. En 2021, définition d'une politique de concertation et de mobilisation des habitants.				



Les partenaires publics et associatifs

Les achats responsables
Description de l'opportunité : → La contribution de la fonction achat dans la politique RSE permet au groupe d'agir sur l'ensemble de sa chaîne de valeurs, de repenser la durabilité et l'impact social de ses achats et de fiabiliser ses approvisionnements.
Politique du groupe 1001 Vies Habitat : Actions mises en place : - première intégration de critères RSE dans plusieurs consultations (2018), - intégration d'une fiche fournisseur pour l'ensemble des appels d'offre intégrant des critères portant sur l'éthique des affaires et la mise en place d'une politique RSE (2019), - intégration de critères sociaux et environnementaux pour les prestations d'entretien des espaces verts en PACA (2019), - restitution systématisée des consultations pour les charges portées par les locataires (2019), - contrat d'électricité verte pour les compteurs d'équipements communs (2019), En 2021 : - accords cadre travaux intégrant des critères RSE, - contrat « zéro phyto » pour l'entretien des espaces verts chez Sollar.

 L'environnement

2019 2020 2021

Les impacts environnementaux dans la production de logements					
Description du risque : → En tant que bailleur social, le Groupe est investi d'une mission d'intérêt général qui est de fournir un logement aux personnes et familles éligibles. Le cadre et les objectifs sont notamment définis dans les Convention d'Utilité Sociale (ci-après « CUS ») et via le plan gouvernemental « Logement d'abord ».	Pourcentage d'opérations livrées avec un cahier des charges allant plus loin que la réglementation	AURA	100 %	80 %	100 %
		IDF	100 %	100 %	100 %
		PACA	95 %	100 %	100 %
		Gironde	25 %	100 %	0 %
		AURA	100 %	100 %	100 %
	Pourcentage d'opérations livrées utilisant le cahier des charges « Chantiers Propres » ou « NF Habitat HQE »	IDF	100 %	100 %	100 %
		PACA	63 %	42,22 %	100 %
		Gironde	25 %	100 %	0 %
		Politique du groupe 1001 Vies Habitat : Prise en compte des impacts environnementaux dans la production de logements : - référentiel NF Habitat HQE, - cahier des charges « chantiers propres », - volonté de faire bénéficier les résidences neuves du label NF Habitat HQE et d'une performance énergétique RT2012 -10% au minimum, - prise en compte de la qualité énergétique des matériaux et travail sur les solutions renouvelables de production de chaleur et d'eau chaude. En 2021 : - préparation des équipes à la RE2020, - signature d'une convention avec BATIRIM.			
		La performance énergétique des bâtiments & Gaz à effet de serre			
Description du risque : → L'habitat est un secteur très consommateur d'énergie : 1001 Vies Habitat contribue à son échelle en améliorant la performance énergétique de son parc. C'est également un enjeu fort pour les résidents, en termes de confort thermique comme de soutenabilité des charges de chauffage.	Réhabilitations thermiques livrées sur l'année	IDF	797	430	375
		PACA	42	493	0
		AURA	40	468	126
		Gironde	0	0	130
	Amélioration moyenne de l'étiquette énergétique après rénovations (ex : de C à B = 1 ; D à A = 3)	IDF	1,3	1,83	1,56
		PACA	2,5	1,6 ¹	0
		AURA	3	-0,5 ²	2
	Amélioration moyenne de l'étiquette climat après rénovations (ex : de C à B = 1 ; D à A = 3)	IDF	1,4	1,33	1,1
		PACA	0	1,6 ¹	0
		AURA	2	-0,5 ²	2
	Part des dépenses d'investissement annuelles relatives aux améliorations thermiques	IDF	65 %	47 %	38 %
		PACA	26%	27 % ³	ND
		AURA	54 %	24,45 %	45 %
	Pourcentage d'opérations livrées labellisées en Diagnostic de Performance Energétique (ci-après « DPE ») de niveau A,	AURA	0 %	100 %	100 %
		IDF	100 %	100 %	100 %
		PACA	100 %	100 %	100 %
		Gironde	100 %	100 %	100 %

¹ : Logis Méditerranée uniquement

² : Données manquantes pour 3 résidences. Résultat négatif après réhabilitation : les DPE ont été réalisés à 10 ans d'intervalle, par 2 diagnostiqueurs différents

³ : Logis Méditerranée et Logis Familial Varois

2019 2020 2021

	Pourcentage d'opérations livrées labellisées en DPE de niveau A, B, C / étiquette climat	AURA	100 %	100 %	0 %
		IDF	100 %	100 %	100 %
		PACA	95 %	100 %	100 %
		Gironde	100 %	100 %	100 %
	Répartition du parc en étiquette énergie	A, B ou C	32 %	50 %	50 %
		D	57 %	21 %	20 %
		E, F ou G	19 %	8 %	8 %
		Aucun	2 %	21 %	22 %
	Répartition du parc en étiquette climat	A, B ou C	31 %	29 %	28 %
		D	27 %	35 %	36 %
		E, F ou G	40 %	15 %	15 %
		Aucun	2 %	21 %	22 %
Politique du groupe 1001 Vies Habitat : La « Politique énergétique 2020 » a pour objectif d'améliorer la performance thermique du parc immobilier. Cette politique passe par la rénovation des résidences les plus énergivores, soit celles avec des étiquettes E, F et G. - fin du protocole CEE signé avec EDF pour 2018-2021 et signature d'un avenant pour 2022 pour finaliser les projets.					

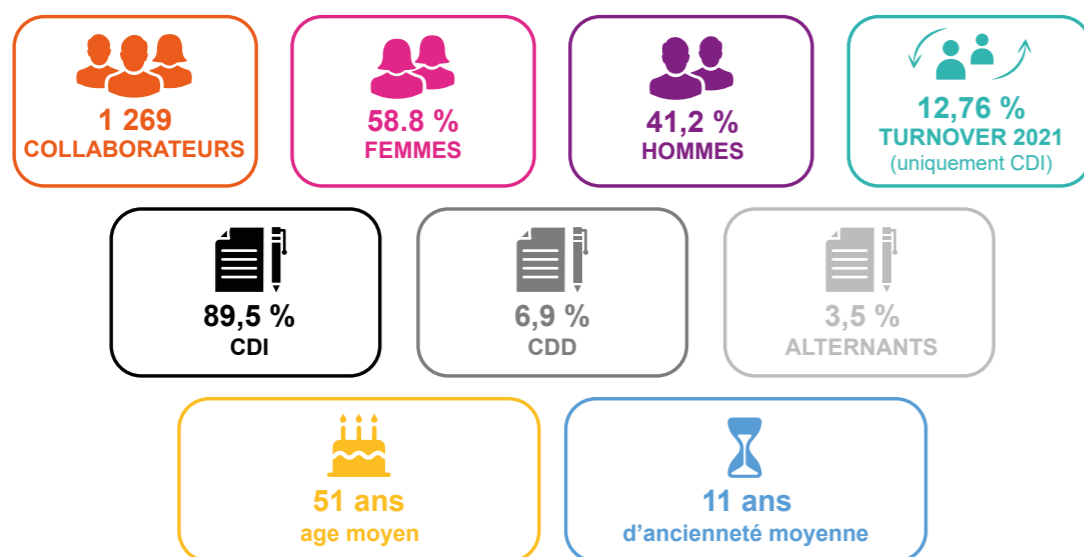
3. Nos engagements

3.1 Vis-à-vis des collaborateurs

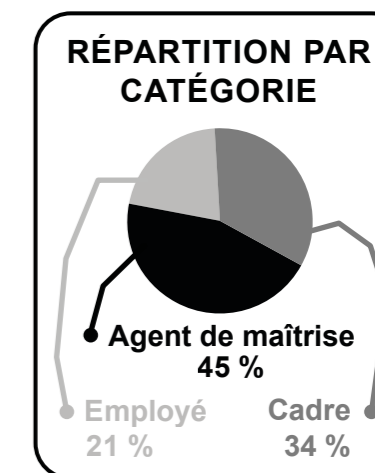
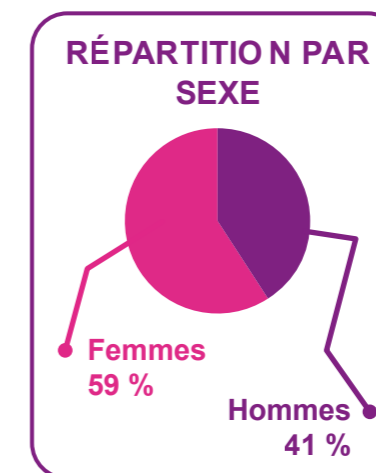
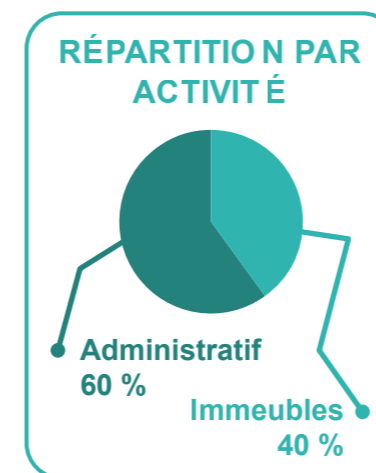


1001 Vies Habitat est depuis 60 ans l'un des principaux acteurs de l'immobilier social en France et ses collaborateurs contribuent au quotidien, au succès du Groupe. C'est en garantissant un environnement de travail sain et équilibré, en accompagnant leur développement professionnel, en assurant un dialogue régulier et en défendant l'inclusion de tous que 1001 Vies Habitat mobilise et fidélise ses collaborateurs.

Chiffres clés Ressources Humaines 2021 :



Société	CDI	CDD	APPR	PROF	Total
1001 Vies Habitat	750	62	13	5	830
GIE 1001 Vies Habitat	180	10	17	8	215
Logis Familial Varois	65	4	1	0	70
Sollar	57	6	5	0	68
Logis Méditerranée	47	5	4	0	56
Logis Familial	30	0	0	0	30
TOTAL	1 129	1 129	1 129	13	1 269



3.1.1 La cyberattaque et les conséquences pour le Groupe

L'activité de gestion de proximité peut exposer les collaborateurs du Groupe à des risques d'accidents et d'insécurité. Le respect des réglementations en vigueur est donc un enjeu fort en termes de prévention et de protection des salariés. La politique de prévention et de sécurité de 1001 Vies Habitat s'inscrit dans l'engagement responsable du Groupe en tant qu'employeur.

Elle tient compte des spécificités de chaque métier, en termes de pénibilité, de risques physiques mais aussi de risques psycho-sociaux.

Le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels (ci-après « DUERP ») est mis à jour annuellement par la Direction des Ressources Humaines en concertation avec les Instances Représentatives du Personnel (ci-après « IRP »). Il est tenu à la disposition de la médecine du travail, de l'inspection du travail et des collaborateurs. Il peut être révisé entre deux mises à jour si l'actualité le nécessite (ex. crise sanitaire).

Une attention particulière est apportée aux métiers de proximité, plus particulièrement exposés à certains facteurs de pénibilité, mais aussi à des situations de violences verbales ou physiques. Des formations à la gestion des conflits sont proposées aux personnels en contact avec les publics afin de les aider à faire face aux situations d'agressivité. En cas d'agression, une prise en charge spécifique est mise en place pour accompagner le collaborateur (voir plus bas).

En termes de qualité de vie et de bien-être au travail, une attention est également apportée à l'ergonomie des postes de travail. Pour les collaborateurs du siège social, des « ateliers ergonomie » ont été proposés par la médecine du travail durant le dernier trimestre 2021 afin de les sensibiliser aux « gestes et postures » à privilégier pour prévenir les troubles musculosquelettiques liés au travail de bureau. Ce dispositif sera étendu aux territoires et reproduit en lien avec les médecines du travail.

En 2021, les collaborateurs de 1001 Vies Habitat ont pu bénéficier via la plateforme Moodwork de ressources, d'outils et de supports de sensibilisation sur différentes thématiques (gestion du stress, télétravail, charge mentale, motivation, bien-être et équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle...), ainsi que de conseils personnalisés auprès de psychologues du travail.

Une nouvelle plateforme Qualité de Vie et Conditions de Travail (ci-après « QVCT ») plus complète a été retenue pour 2022 : Teale remplacera Moodwork et le numéro vert de l'Institut d'Accompagnement Psychologique et de Ressources (ci-après « IAPR ») réservé aux collaborateurs sera réactivé.

1001 Vies Habitat renforce pour 2022 le dispositif d'écoute et d'assistance psychologique gratuit avec l'IAPR, en mettant en place une ligne destinée aux collaborateurs (Numéro Vert), au-delà de celle déjà dédiée aux managers (Numéro Bleu).

Enfin, les actions de prévention et de protection des collaborateurs liées au COVID-19 sont poursuivies et adaptées en fonction de l'évolution de la pandémie, en conformité avec les mesures gouvernementales. Ces mesures sont communiquées aux collaborateurs et relayées par leurs managers. Toutes les informations sont également accessibles et mises à jour sur l'Intranet.



• **Négociations sur le télétravail**

Dès 2015, 1001 Vies habitat a commencé à définir des modalités d'organisation du travail à distance, d'abord au travers d'une première expérimentation, puis, en 2017, avec une charte relative au travail à distance. La mise en oeuvre était néanmoins restée relativement partielle et ponctuelle, ce dispositif étant principalement utilisé dans le cadre de circonstances particulières (grèves, aléa climatique...).

La crise sanitaire a conduit à généraliser cette pratique en 2020 et 2021, pendant les périodes de confinement ou de restriction sur les déplacements et sur le travail en présentiel.

Un premier questionnaire transmis en 2020 à l'ensemble des collaborateurs a permis de dresser un bilan et retour d'expérience sur le télétravail. En capitalisant sur ces enseignements, le Groupe a souhaité, en concertation avec les IRP, déployer de façon pérenne ce nouveau mode de travail, pour les métiers compatibles avec le travail à distance et les salariés volontaires, toujours en lien avec leurs managers, l'objectif étant de pouvoir conjuguer à la fois l'amélioration de la qualité de vie des salariés et une organisation de travail plus performante.

Après ce retour d'expérience et l'analyse du questionnaire (taux de participation de près de 50 %), la direction et les organisations syndicales ont engagé une négociation en octobre 2020 pour pérenniser le télétravail. Cette négociation n'ayant pas abouti à un accord majoritaire, la direction du Groupe a mis en place une charte le 1^{er} septembre 2021.

Cette charte a établi les règles de mise en oeuvre du télétravail « normal » (hors contexte spécifique lié à la crise sanitaire), en précisant notamment les critères d'éligibilité, le nombre de jours hebdomadaires autorisés et les modalités d'organisation associées.

Un bilan a été réalisé après 6 mois de mise en oeuvre de la charte (enquête menée en février 2022), et les modalités d'application ont été réétudiées et pour certaines réajustées. Les négociations sur le télétravail ont repris début 2022 et ont permis d'aboutir à la signature d'un accord majoritaire prenant effet le 1^{er} juin 2022. Conformément à la volonté des différentes parties prenantes, cet accord apporte davantage de souplesse dans les modalités d'application du télétravail et en améliore les conditions financières.

• **Nouveau siège social**

L'année 2021 a également été marquée par le déménagement du siège social de 1001 Vies Habitat au sein de l'immeuble Carré Suffren situé au 31, rue de la Fédération dans le 15^{ème} arrondissement de Paris.

Ce déménagement a notamment été motivé par une opération conséquente de restructuration du site Between qui hébergeait jusqu'alors le siège du Groupe, dont les impacts auraient considérablement altéré la qualité de vie au travail des salariés. Tenant compte de ces éléments, le Groupe a négocié la fin anticipée du bail commercial au 30 août 2021 et une recherche de nouveaux locaux a été engagée.

Les critères de choix ont porté sur la localisation centrale, l'accessibilité des transports, la configuration du site et les services proposés (espaces plus modernes et services mutualisés). Par ailleurs, les nouveaux locaux ont permis d'optimiser la surface louée en revenant à un ratio de 10 m² par poste de travail, proche du standard mais toujours supérieur à celui-ci.

La conception et l'organisation des nouveaux espaces de travail ont été faites avec l'appui d'expertises externes, notamment en termes d'aménagement, d'ergonomie et d'acoustique.

Le déménagement a également été l'occasion d'investir dans du mobilier neuf, plus ergonomique, et de renouveler l'ensemble du parc informatique pour proposer des outils plus performants et adaptés.

Ce projet de déménagement, mené par le Service Environnement de Travail de la Direction des Ressources Humaines, a été soumis à information et consultation du CSE de fin décembre 2020 à juin 2021 et les travaux d'aménagement ont démarré le 16 juin pour permettre l'installation des équipes au sein des espaces de Carré Suffren dès le 30 août 2021.

Un accompagnement et une information des salariés ont été assurés en amont et en aval du déménagement.

3.1.2 Le dialogue social

L'organisation du dialogue social permet de structurer l'écoute et les échanges de manière plus systématique et performante, contribuant ainsi à l'équilibre du climat social au sein de 1001 Vies Habitat.

Le dialogue social s'appuie sur le Comité Social Economique (ci-après « CSE ») du Groupe mis en place en 2018. Pour favoriser un dialogue social de proximité et tenir compte des problématiques des collaborateurs qui exercent leur fonction en régions, dans les filiales ou sur des sites locaux, 1001 Vies Habitat s'appuie également sur 17 « représentants de proximité ». Ceux-ci ont pour rôle de faire remonter au CSE des suggestions, attentes, sollicitation des territoires, et, inversement, de relayer les informations du CSE sur le terrain. Localement, ils sont également des interlocuteurs privilégiés du management de proximité sur des sujets individuels et/ou collectifs.

Le dialogue social repose également sur les managers qui sont encouragés à partager régulièrement avec leurs équipes respectives les informations qu'ils reçoivent, en y associant les représentants de proximité, afin d'améliorer la communication ascendante et descendante.



• Dispositifs spécifiques mis en oeuvre à la suite de la cyberattaque

Pour faire face aux conséquences de l'intrusion dans le système d'information dont a été victime le Groupe en février 2021, et retrouver au plus vite une activité normale, plusieurs modalités de renforts humains ont été étudiés pour aider les équipes à rattraper le retard cumulé pendant la période d'inactivité forcée. Ces dispositifs exceptionnels ont chacun fait l'objet d'une concertation avec les IRP.

Cette concertation a permis le recrutement d'une quarantaine de salariés en contrat à durée déterminée sur la base de l'identification des besoins opérationnels exprimés par les managers dans le cadre du plan de reprise d'activité. Par ailleurs, en mars et avril 2021, un recours à l'activité partielle a été mis en place. Ce dispositif a permis de maintenir pendant ces deux mois pour les salariés concernés une indemnisation à hauteur de 100 %, soit un complément de 30 % par rapport à l'allocation légale, intégralement pris en charge par 1001 Vies Habitat.

• Crise sanitaire

Comme en 2020, les IRP ont été étroitement associées à l'adaptation et la mise en place de toutes les mesures de prévention/protection et dispositifs salariaux dans le cadre de la crise sanitaire. En outre, des points réguliers ont été faits avec les IRP, et le CSE a été consulté sur le recours au dispositif d'activité partielle

• Le dialogue social en 2021

Outre la charte relative au télétravail, 5 accords ont été signés en 2021, dont un accord relatif au dialogue social :

Accord / Avenant / Décision Unilatérale	Date	Principales dispositions
Accord rémunération temps de travail et partage de la valeur ajoutée	3/11/2021	Augmentations générales, individuelles, nombre de RTT et diverses dispositions
Accord relatif au dialogue social	11/07/2021	Augmentations générales, individuelles, nombre de RTT et diverses dispositions
Accord relatif à la prime temporaire de remplacement	11/07/2021	Dispositions spécifiques aux salariés porteurs de mandats représentatifs ou désignatifs - moyens des organisations syndicales, carrière des IRP
Accord Prime Sites Sensibles	11/07/2021	Dispositions spécifiques sur la prime de remplacement en cas de remplacement de courte durée sur certaines fonctions (notamment gardiens et GDR)- reprise de l'accord de 2019 dans un accord distinct dans le cadre de la révision de l'accord d'entreprise
Accord d'entreprise	11/07/2021	Dispositions spécifiques sur la prime de remplacement en cas de remplacement de courte durée sur certaines fonctions (notamment gardiens et GDR)- reprise de l'accord de 2019 dans un accord distinct dans le cadre de la révision de l'accord d'entreprise
Charte relative au télétravail	11/07/2021	Révision de l'accord d'entreprise et mise à jour des dispositions conventionnelles. Mise en place pérenne du télétravail hors crise sanitaire Covid faisant suite à la non signature majoritaire de l'accord

Avec les évolutions législatives, réglementaires et organisationnelles, un certain nombre de dispositions figurant dans l'accord d'entreprise de 2007 et dans d'autres accords conventionnels du groupe étaient devenues obsolètes et nécessitaient d'être adaptées pour mieux répondre aux besoins des collaborateurs et aux enjeux du Groupe.

Les négociations menées à cet effet avec les organisations syndicales ont abouti à la signature de 4 accords le 11 juin 2021 : accord d'entreprise, dialogue social et accord sites sensibles, accord sur la prime de remplacement.

Par ailleurs, des négociations initiées fin juillet et au cours du dernier trimestre 2021 concernant les dispositifs frais de santé, prévoyance et retraite supplémentaire (ci-après « PERO ») se poursuivent début 2022.

Le CSE a de plus été systématiquement consulté sur les projets de formation et d'accompagnement individuel des salariés concernés par le Plan de Sauvegarde de l'Emploi.

En complément du dialogue social, le Groupe a par ailleurs souhaité renforcer le dialogue direct avec les équipes et les collaborateurs, par :

- la réalisation d'une enquête « Baromètre social » du 18 octobre au 5 novembre 2021,
- des temps d'échanges entre la direction et les différentes entités du Groupe (siège, filiales et Directions Territoriales).

• Un baromètre social pour recueillir le ressenti des collaborateurs au travail

La Direction des Ressources Humaines, responsable et garante de l'intégrité de cette démarche, a réalisé à l'automne 2021 une enquête interne au moyen d'un questionnaire élaboré avec l'appui d'un prestataire externe indépendant et en concertation avec les organisations syndicales, l'objectif était de permettre à tous les salariés du groupe de s'exprimer en toute confidentialité sur leur ressenti au travail, tout particulièrement dans le contexte de crise (crise sanitaire et suites de la cyberattaque) traversé par le Groupe depuis près de deux ans.

Un groupe de travail représentatif, constitué de managers, de métiers de proximité, de fonctions supports, issus des régions, du siège et de représentants du personnel, s'est réuni début octobre afin de déterminer et valider les thèmes du questionnaire ainsi que la formalisation des questions de manière collective et constructive.

Avec un taux de retour de 75%, la participation a témoigné de l'engagement des collaborateurs. Parmi les sujets abordés, figuraient notamment la relation managériale, les relations de travail, la politique de rémunération, mais aussi l'environnement de travail et la qualité de vie au travail.

Cette enquête a permis d'identifier les attentes prioritaires des collaborateurs et des points de difficultés et/ou de progrès. L'analyse des réponses, effectuée par l'outil, va permettre aux managers, en concertation avec leurs équipes, de mettre en oeuvre en 2022 des actions concrètes et ciblées, certaines à l'échelle du Groupe, d'autres à un niveau plus "local" (région, direction ou service).

Le baromètre social sera soumis chaque année à l'ensemble des collaborateurs du Groupe et pourra évoluer en fonction des problématiques mises en exergue tout en conservant une continuité dans les thématiques pour suivre l'évolution des résultats.

Des enquête « Focus » permettront également d'approfondir certaines thématiques plus sensibles afin d'établir des plans d'actions adaptés. Enfin, des sondages pulse/flash permettront de mesurer l'évolution des résultats sur un item précis à la suite du déploiement des plans d'actions.

En complément, des questions spécifiques relatives à la qualité de vie au travail ont été intégrées dans l'entretien annuel, donnant ainsi la possibilité à chaque collaborateur d'échanger avec son manager sur ce sujet, notamment sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.

• Des temps d'échange entre la direction, les organisations syndicales et les équipes

En réponse à une attente identifiée dans le cadre du baromètre social, la direction du Groupe a souhaité renforcer le lien direct avec les équipes, tant au siège que dans les filiales et directions territoriales.

A partir du mois de septembre 2021, des échanges ont été organisés entre les dirigeants du Groupe et l'ensemble des organisations syndicales afin de répondre à leurs questions et partager l'ambition stratégique du groupe et les perspectives à venir.

Parallèlement des bilatérales ont été organisées par la Direction des Ressources Humaines avec les organisations syndicales au cours du dernier trimestre 2021. Elles se poursuivent en 2022.

Dans cette même volonté de contact direct, la direction est aussi allée à la rencontre de collaborateurs de différents services et sites locaux, afin d'échanger sur l'actualité, les perspectives du Groupe et les grandes étapes à venir.

3.1.3 - La gestion des talents et des compétences

Les réussites de 1001 Vies Habitat reposent sur sa qualité de service et d'accompagnement ainsi que sur son expertise immobilière. Elles-mêmes dépendent des compétences, du savoir-faire et de l'engagement des collaborateurs. Face aux évolutions du secteur et de la réglementation, face aux attentes sociétales et défis environnementaux, la gestion et le développement des compétences sont essentielles au maintien et à l'amélioration continue de la performance du Groupe. La politique de ressources humaines de 1001 Vies Habitat, notamment au travers d'une GEPP (ex GPEC), s'attache donc à développer les expertises et à valoriser les talents individuels au service de la performance collective.

Le projet de transformation du Groupe nécessite toujours d'accompagner les collaborateurs dans leurs nouvelles fonctions et l'évolution de leurs métiers. Enfin, dans un contexte de tension généralisée sur le marché de l'emploi, la gestion des talents et des compétences et l'accompagnement des parcours professionnels sont aussi, de plus en plus, un levier important de fidélisation et d'engagement des équipes, et de recrutement de nouveaux collaborateurs.

Le plan de développement des compétences en 2021 s'est principalement concentré sur l'accompagnement des nouveaux services mis en place dans le cadre de la réorganisation du Groupe et à l'accompagnement à la sortie de crise, en complément des formations liées aux évolutions réglementaires. Les salariés concernés par le Plan de Sauvegarde de l'Emploi défini en 2020 ont également pu bénéficier d'un conseil personnalisé et de formations spécifiques en lien avec leur projet professionnel.

Ces évolutions d'organisation et des métiers s'accompagnent également d'un Plan de Développement Managérial engagé en 2019, visant à apporter un appui aux encadrants du Groupe tout en impulsant une nouvelle culture managériale. Il a toutefois été fortement perturbé par le contexte en 2020 puis 2021 mais a néanmoins repris au début de l'année 2022.

Le Groupe investit par ailleurs dans de nouveaux outils. Le Système d'Information de Ressources Humaines (ci-après « SIRH ») mis en place en 2020 permet ainsi de renforcer et faciliter la gestion et le suivi des formations et des parcours professionnels.

Le Groupe investit également fortement dans le e-learning, convaincu des opportunités qu'offrent ces nouvelles modalités, en complément des formations en présentiel. Tout collaborateur a ainsi accès à une large offre digitale de modules de formation sur différentes thématiques, un catalogue qui a été encore étoffé en 2021. Cette offre donne la possibilité aux collaborateurs de se familiariser, s'initier et se former, en autonomie, sur des sujets qui les intéressent, y compris dans des domaines plus éloignés de leur métier.

• **Bilan des formations 2021**

Au total, 760 salariés ont bénéficié d'au moins une formation au cours de l'année 2021, soit 63 % des effectifs, dont près de deux tiers d'employés et agents de maîtrise. 3 employés sur 4 du Groupe ont bénéficié d'une formation.

	Employé	Agent de maîtrise	Cadre	- de 5 ans	5 à 9 ans	10 à 14 ans	+ de 15 ans
Salariés	207	291	262	316	116	156	172
% des salariés formés	27 %	38 %	34 %	42 %	15 %	21 %	23 %
% sur effectif Groupe	76 %	52 %	74 %	64 %	58 %	93 %	48 %

Cela a représenté un total de 1 768 journées de formation, soit une moyenne de 2,3 jours de formation par salarié formé. 75 % de ces formations ont été dispensées en présentiel.

En complément, 437 collaborateurs se sont connectés au moins une fois à la plateforme de e-learning, et un total de 1 296 heures de connexion ont été enregistrées. La baisse du nombre de collaborateurs et du nombre d'heures de connexion par rapport à 2020 s'explique notamment par la reprise des formations en présentiel en 2021 permise par l'allègement des mesures sanitaires.

Au total, le Groupe a consacré plus de 1,3 million d'euros à la formation en 2021, représentant 3 % de la masse salariale. L'investissement en coûts pédagogiques (conception et animation de formation), près de 506 000€, est en baisse par rapport à l'année 2020 marquée par un fort investissement pédagogique, mais sensiblement identique à 2019.



• **Parcours métiers et parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs**

Tout nouveau gardien, gestionnaire de résidence ou responsable habitat bénéficie aujourd'hui d'un parcours de formation adapté à son métier.

1001 Vies Habitat a souhaité étendre cette démarche de formation afin de renforcer, le cas échéant, l'accompagnement des collaborateurs lors de leur prise de poste, que ce soit à l'issue d'un recrutement externe ou d'une mobilité interne.

Un projet de refonte du parcours d'intégration a par ailleurs été initié fin 2021 par les équipes de la Direction des Ressources Humaines, avec l'appui des managers et à l'aide de l'outil Sesam RH Développement. L'objectif est de mieux accueillir les nouveaux venus et, à terme, de développer le sentiment et la fierté d'appartenance au Groupe et faciliter l'appropriation des valeurs de l'entreprise, de son organisation et de ses métiers.

• **Campagne des entretiens 2021**

Comme en 2020, les IRP ont été étroitement associées à l'adaptation et la mise en place de toutes les mesures de prévention/protection et dispositifs salariaux dans le cadre de la crise sanitaire. En outre, des points réguliers ont été faits avec les IRP, et le CSE a été consulté sur le recours au dispositif d'activité partielle.



• **Revue des talents**

Pour renforcer son accompagnement des parcours professionnels et sa gestion globale des compétences, le Groupe a défini en 2021 un dispositif de « revue des talents », en s'appuyant sur un module dédié de son SIRH.

La gestion des talents est un processus visant à établir un diagnostic des compétences, de la performance et du potentiel d'évolution des collaborateurs, afin d'identifier les « talents » et les actions à mettre en oeuvre pour promouvoir leur développement au sein de 1001 Vies Habitat.

La revue des talents permet ainsi :

- d'identifier les potentiels,
- de retenir, fidéliser, motiver et faire évoluer ces collaborateurs grâce à une gestion adaptée de leurs compétences,
- de gérer les plans de succession,
- de promouvoir une dynamique managériale afin d'attirer de nouveaux talents.

Les managers seront invités à identifier au sein de leurs équipes les collaborateurs pouvant être qualifiés de « talents » et/ou « haut potentiel ». Ces propositions sont ensuite étudiées par les responsables des ressources humaines puis soumises au comité de revue des talents pour validation. Le déploiement opérationnel du dispositif sera initié en 2022.

3.1.4 La diversité et l'égalité

Au-delà de la responsabilité de tout employeur d'assurer une équité de traitement et prévenir toute forme de discrimination, la diversité et la mixité des parcours au sein d'une organisation constituent un levier important d'innovation et d'ouverture. Cette diversité permet de confronter des points de vue, de s'appuyer sur une multiplicité d'expertises et expériences favorisant la créativité et la compréhension des attentes des parties prenantes. Soutenir l'accès et le maintien dans l'emploi contribue aussi à l'inclusion sociale et économique de publics plus vulnérables ou fragilisés.

Au sein de 1001 Vies Habitat, cet enjeu est traité notamment sous l'angle de l'égalité professionnelle femmes-hommes, de l'emploi des personnes en situation de handicap et de l'accès à l'emploi des jeunes.

• Egalité professionnelle femmes-hommes

1001 Vies Habitat a conclu en 2018 un accord sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, portant sur quatre domaines d'action :

- l'embauche,
- la formation et la promotion professionnelle,
- la rémunération,
- l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale.

Le Groupe procède chaque année à une analyse des écarts de rémunération. Le cas échéant, des ajustements de salaires sont effectués afin de traiter les écarts non justifiés, au moyen d'une enveloppe budgétaire dédiée.

1001 Vies Habitat calcule également chaque année son index d'égalité professionnelle femmes/hommes. Grâce à son engagement et ses actions en faveur de l'égalité professionnelle, 1001 Vies Habitat a obtenu pour 2021, la note de 93/100 points (75/100 en 2018, 94/100 en 2019 et 93 en 2020).

A noter que la moyenne nationale (intersectorielle) est de 85/100.

• Détail de l'index d'égalité professionnelle de 1001 Vies Habitat, sur les 5 critères de calcul :

L'écart de rémunération (base et variable + primes individuelles) entre les femmes et les hommes à poste et âge comparables	38/40
L'écart de répartition des augmentations individuelles	20/20
L'écart de répartition des promotions	15/15
Le pourcentage de salariées augmentées à leur retour d'un congé maternité dès lors que des augmentations ont été données en leur absence	15/15
La parité dans les 10 plus hautes rémunérations	5/10

• Intégration de personnes en situation de handicap

En matière d'emploi de personnes en situation de handicap, 1001 Vies Habitat, sans disposer d'une politique formalisée, concentre son action sur le maintien dans l'emploi. Ainsi, chaque année, le Groupe informe l'ensemble de ses collaborateurs des dispositions existantes et invite les salariés concernés à faire reconnaître leur situation de travailleur handicapé, ou, le cas échéant, à renouveler leur déclaration.

Données collectées dans le cadre de la Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés (DOETH) en 2021

Sociétés	Effectif d'assujettissement	Nombre de salariés en situation de handicap	Taux d'emploi estimé
1001 Vies Habitat	775,51	40	7,22 %
GIE 1001 Vies	187,87	4	2,93 %
Logis Familial Varois	65,17	2	4,60 %
Logis Méditerranée	46,44	4	9,69 %
Sollar	60,34	3	7,46 %
Logis Familial	31,77	0	0 %

• Des contrats en alternance favorisant l'accès à l'emploi des jeunes

En 2021, le Groupe a par ailleurs accru son recours à des contrats en alternance, contribuant ainsi à l'accès à l'emploi des jeunes. Ce dispositif s'inscrit dans la politique des ressources humaines du Groupe et constitue également une opportunité pour les encadrants de transmettre leurs savoir-faire et savoir-être.

50 contrats d'apprentissage et 26 contrats de professionnalisation ont ainsi été signés au cours de l'année, soit un total de 76 contrats, en nette augmentation par rapport à l'année précédente (48 contrats signés en 2020).

Le Groupe envisage de structurer et développer cette pratique en 2022, par la mise en place d'une politique pro-active sur le sujet, permettant de développer un vivier de talents pour le futur.

3.2 Vis-à-vis de notre gouvernance et de nos partenaires d'affaires



3.2.1 La diversité et l'égalité

La construction et la gestion immobilière sont des activités commerciales sensibles en matière de corruption et de conflits d'intérêts. Des instances et des règles internes ont été définies au sein du groupe 1001 Vies Habitat afin de prévenir les risques de corruption et cadrer les activités des collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions.

Depuis 2018, le Groupe a adopté un plan d'actions dédié et a structuré son pilotage afin d'agir contre les comportements contraires à l'éthique :

- Adoption d'un code de conduite anti-corruption, annexé au règlement intérieur de 1001 Vies Habitat. Adopté en 2018, il est, depuis 2021, accessible sur le site internet du groupe : [Code anti-corruption 1001 Vies Habitat.pdf](#) - Ce code de conduite présente les actes considérés comme de la corruption, du trafic d'influence et des comportements répréhensibles, les modalités de signalement et les sanctions associées. Le code précise également la politique « cadeaux » du Groupe. En 2021, il a été complété pour être opposables aux fournisseurs.

Il est également inséré dans les dossiers de consultation des entreprises.

En complément, au titre du contrat, les prestataires et fournisseurs du Groupe reconnaissent et s'engagent contractuellement à le respecter. Tout manquement est susceptible d'entraîner la résiliation du contrat.

- Mise en place d'un dispositif d'alertes destiné à recueillir les signalements de comportements ou de situations contraires au code de conduite mis à disposition des collaborateurs et de ses principaux partenaires, notamment les fournisseurs.

Les signalements sont recueillis via une plateforme externalisée. Le nombre d'alertes remontées par le système d'alertes mis en place dans le cadre de la Loi Sapin II est l'indicateur interne de performance du Groupe associé aux risques d'éthique.

Les collaborateurs ont été informés par mail en 2018 de l'existence du dispositif lors de sa mise en place.

Les principaux partenaires sont informés de l'existence du dispositif par le code de conduite anti-corruption.

- Diffusion d'une charte de déontologie aux collaborateurs. Cette charte fixe notamment les règles liées à l'attribution de logements ou la vente de logements à des collaborateurs ou des proches de collaborateurs avec notamment la saisine du responsable éthique qui émet un avis sur l'attribution.
- Cartographie des risques de corruption : elle est actualisée annuellement par la Direction des Affaires Juridiques. Elle est approuvée par le Directoire et présentée au Comité de maîtrise des risques et au Comité des comptes et de l'audit du Conseil de Surveillance.
- Formation aux risques de corruption à destination des membres du Comité de Direction en 2018.
- Intégration d'une clause anti-corruption et conflits d'intérêts dans les contrats conclus avec nos prestataires.

• Structuration de l'audit et du contrôle interne

Depuis 2020, 1001 Vies Habitat s'est engagé dans une importante démarche de formalisation de ses processus et d'amélioration de la maîtrise des risques autour notamment d'un dispositif de contrôle interne. En 2021, le Groupe a franchi une étape structurante et s'est doté d'une équipe spécialisée en contrôle et audit internes.

Elle s'assure que la mission d'intérêt général au service des résidents, ainsi que la performance et la pérennité des activités, reposent sur la capacité du Groupe à maîtriser et piloter les principaux enjeux et risques, comme précisé par le Directoire dans la Charte de l'audit interne.

Cette équipe réalise les missions suivantes :

- cartographier les risques majeurs,
- définir la démarche d'audit,
- réaliser les missions d'audit sur les processus et entités du groupe sur la base d'un plan d'audit annuel.

Pour garantir son indépendance la direction s'est dotée d'une charte de l'audit interne et d'un code de déontologie dédié aux fonctions d'auditeurs internes et rapporte au Directoire ainsi qu'au Comité des comptes et de l'audit du Conseil de surveillance.

• L'animation et la gouvernance du Comité d'éthique

Le Groupe s'est doté en 2019 d'un Comité d'éthique ayant pour compétence de traiter, en toute confidentialité, toutes les problématiques relevant de sujets éthiques/déontologiques pour l'ensemble des entités du Groupe.

Ce comité peut être saisi par tout collaborateur du Groupe pour toute demande, sollicitation d'avis et, le cas échéant, pour traitement d'un signalement. Il est composé du président du directoire de 1001 Vies Habitat (président du comité), du directeur du pôle performance économique et financière, de la directrice des ressources humaines et du directeur des affaires juridiques, ce dernier étant le Secrétaire du comité.

En 2021, le Comité d'éthique s'est réuni une fois et a examiné deux dossiers.

• Mise en oeuvre de la conformité vis-à-vis du Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après « RGPD »)

Les politiques concernant le RGPD déployées au sein du Groupe visent à prendre soin de la donnée des collaborateurs, des locataires et des partenaires. Le Groupe s'est doté d'une charte et d'une politique spécifiques en matière de protection des données personnelles et de l'ensemble de la documentation obligatoire en matière de RGPD. Il a également mis en place une gouvernance dédiée animée par le Délégué à la Protection des Données (ci-après « DPO ») et créé un comité de suivi et de désignation de référents.

Le comité de suivi RGPD est composé de la directrice du pôle métiers, présidente du comité, la directrice des ressources humaines, le directeur des systèmes d'informations, le directeur des affaires juridiques, la directrice de la transformation, les représentants des territoires, les juristes protection des données et le DPO. Il contrôle l'état d'avancement de la mise en conformité du Groupe au RGPD, valide les documents de conformité et arbitre les délais et les ressources.

Une fois par an, à l'occasion de la journée mondiale de la protection des données, le comité de suivi et les référents RGPD se retrouvent lors d'un forum afin d'échanger sur la protection des données. Ce forum a vocation à s'élargir à l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Au niveau des différentes entités, les référents permettent de faire remonter les informations utiles au DPO et d'avoir une vision sur les traitements des données personnelles au sein du Groupe. Le DPO accompagne l'ensemble des filiales dans ce domaine. Les référents se retrouvent au sein du comité des référents qui centralise les informations relatives au RGPD, échangent les bonnes pratiques. Chaque référent membre du comité est sensibilisé sur la documentation et sur la réglementation applicable en matière de protection des données.

En 2021, le DPO et les référents ont actualisé les registres de traitement du Groupe et ont poursuivi la mise en conformité des traitements existants. Tous les nouveaux projets sont analysés par le DPO et

l'équipe conformité qui s'assurent de leur conformité aux obligations légales et réglementaires. Le DPO participe au Comité Arbitrage des Projets pour notamment s'assurer en amont que le RGPD est bien identifié dans les projets qui le nécessitent.

Les contrats conclus avec les prestataires comportent des clauses conformes au RGPD.

Une attention particulière est portée sur les garanties, notamment en termes de sécurités, apportées par le sous-traitant dans le cadre de l'exécution du contrat, à ce titre un questionnaire RGPD est rempli avant l'entrée en relation.

Dès 2020, un mécanisme de saisine du DPO, via une adresse mail dédiée, a été mis en place pour permettre aux résidents ou aux collaborateurs d'exercer leur droit d'information, d'accès, de rectification, à la limitation du traitement, d'effacement et de portabilité des données personnelles. Partagés sur le site Internet du Groupe, les modalités et contacts sont accessibles au plus grand nombre. Ce mécanisme a prouvé son utilité puisqu'en 2021 le DPO a été saisi 56 fois pour des demandes relatives à l'exercice des droits des personnes : 3 demandes relatives aux droits d'accès, 9 demandes relatives au droit à l'effacement des données, 17 demandes relatives au droit d'opposition et 27 demandes reçues dans le cadre de l'information des personnes suite à l'attaque informatique de février 2021.

Des sessions de sensibilisation de 2 heures en distanciel sont organisées auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe sur la mise en application des exigences du RGPD.

Des formations spécifiques ont été également organisées à destination des chefs de projet afin de leur présenter le mode opératoire défini pour le design by privacy : l'intégration dès la conception de mesures de protection des données personnelles. Cette formation présente dans le détail la documentation existante et les modalités de mise en oeuvre des règles de protection des données dans la gestion des projet internes.

• Attaque informatique

Le groupe 1001 Vies Habitat a été victime, dans la nuit du 12 au 13 février 2021, d'une attaque informatique de type rançongiciel, avec effacement profond des sauvegardes. Afin de limiter l'impact et la propagation de celle-ci, les systèmes d'information, la téléphonie fixe et les accès de et par internet ont été immédiatement bloqués.

En parallèle, une analyse interne de l'activité suspecte signalée a été mise en oeuvre et des experts en cybersécurité ont été sollicités pour accompagner le Groupe dans la résolution de cet incident.

L'incident a été notifié auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (ci-après « CNIL »). Une notification initiale le 17 février 2021, deux notifications complémentaires, respectivement les 26 février et 5 mai 2021 et une notification finale, le 17 septembre 2021 ont été réalisées.

Une plainte a été déposée auprès du commissariat de Courbevoie le 17 février et une plainte complémentaire a été déposée auprès du procureur de la République le 4 mars 2021.

Des échanges ont eu lieu avec la CNIL et le Groupe a collaboré avec les services de la gendarmerie en charge de l'enquête.

Le Groupe a également mené, en juillet 2021, une campagne d'information spécifique auprès des personnes concernées par la violation de données par l'envoi d'un courrier individuel. Les mesures de vigilance et de protection appropriées à cette situation ont été communiquées.

Une information a également été publiée sur le site internet du Groupe.

3.2.2 La pérennité financière

1001 Vies Habitat s'appuie sur une stratégie financière exigeante au service de l'ensemble des activités des entités du Groupe. Avec l'objectif d'anticiper et sécuriser son avenir, le Groupe actualise chaque année son plan moyen terme afin de mettre en adéquation ses objectifs de développement et patrimoniaux et les équilibres économiques. Au printemps 2021, ce plan prospectif à horizon 15 ans a été présenté aux organes de gouvernance du Groupe.

Le niveau d'autofinancement à hauteur de 11,9 % pour 2021 conforte la trajectoire économique et financière du Groupe et démontre la solidité de sa structure financière, et ce, malgré un contexte de réduction des aides publiques et de la hausse des coûts de production des opérations (coef 1.3.1 => les tendances sectorielles).

1001 Vies Habitat a relevé le défi d'une transformation de son organisation pour générer d'importantes économies d'échelle. Le Groupe a renforcé certaines de ses activités afin de diversifier ses sources de revenus. Une attention particulière a été portée sur l'accession sociale à la propriété. Depuis 2019, le Groupe a su développer une organisation dédiée, des ressources complémentaires et une expertise métier.

Le modèle économique du logement social doit répondre à une double temporalité : l'investissement de long terme pour les activités de construction, de vente et de rénovation, et la gestion financière à court terme pour le cycle de gestion locative. Pour y répondre, le Groupe a mis en place une gamme d'outils financiers lui permettant de garantir la résilience de la structure financière et de sécuriser les financements auprès des partenaires financiers. Dans une logique d'optimisation financière, il a procédé au réaménagement d'une large partie de sa dette afin de diminuer sa charge financière d'intérêt et d'augmenter sa capacité d'investissement.

Enfin, dans un contexte économique complexe, volatile et en constante évolution, le Groupe apporte des réponses concrètes face aux difficultés rencontrées par les locataires : accompagnement social et économique, soutien aux locataires en difficulté, maintien dans le logement (politique senior et handicap) par le développement de l'offre pour répondre aux besoins des locataires.

Il est attentif à sa performance globale (financière, patrimoniale, gestion locative). Cette performance ressort aux travers de différents indicateurs de suivi, comme par exemple notre taux de recouvrement (96,43 % en 2021) ou encore notre ratio d'autofinancement (11,9 % pour 2021).

	2020	2021
Taux d'auto-financement net HLM	10,2 %	11,9 %
Ratio d'endettement	35,3 %	33,5 %
Taux de recouvrement	98,84 %	96,43 %
CA total loyers quittancés (en millions d'€)	445,3	450,1
Ventes à l'occupant (HLM + accession classique et PSLA) (en prix de cession/vente en millions d'€)	21,520	29,454

• 1^{ère} année du prêt à impact

En mai 2021, le Groupe signe son premier prêt à impact et choisit d'axer son engagement vers la rénovation énergétique de son patrimoine. Ainsi, 2% du parc, soit 1 200 logements ont vu leur performance énergétique s'améliorer. Une partie de la bonification du taux d'intérêt sera reversée au Samusocial de Paris pour soutenir leurs actions auprès des personnes en grande précarité.

Pour mémoire en 2020, 1001 Vies Habitat a participé activement à la construction d'un prêt à impact en partenariat avec la Caisse d'Epargne et d'autres acteurs du logement social français. Le taux d'intérêt effectif étant indexé sur la performance extra-financière, 6 thématiques sociales et environnementales ont été définies :

- performance énergétique et émissions de gaz à effet de serre,
- conduite bio-responsable des opérations,
- mobilité décarbonée,
- inclusion,
- vieillissement,
- handicap.

1001 Vies Habitat a développé un partenariat fort avec le Samusocial de Paris, partenariat renforcé en 2021 suite à la signature d'une convention dans le cadre du plan Logement qui fait écho à la volonté d'inclure chacun tout en luttant contre les inégalités sociales, économiques et environnementales.

En plus d'être un outil financier innovant, ce prêt à impact marque une étape forte vers l'intégration de critères « EnvESG » dans la politique de financement du Groupe.

3.3 Vis-à-vis des résidents



3.3.1 La santé, la sécurité et la qualité de vie dans les bâtiments

Assurer la santé et la sécurité des résidents dans leur logement et leur résidence est une des premières responsabilités de 1001 Vies Habitat en tant que bailleur. Au-delà des dizaines de milliers d'habitants, il s'agit également de prévenir les risques pour toute personne, tout collaborateur et intervenant au sein du patrimoine, ainsi que les risques pour le bâti, à court, moyen et long terme, générant perte d'attractivité et dégradation du cadre de vie.

Le Groupe met ainsi en oeuvre un ensemble de moyens tant humains et techniques que financiers, afin de prévenir, détecter et traiter au plus vite tout facteur de risque pour les personnes ou le bâti.

• **Prévenir les risques par l'entretien du bâti et une vigilance active**

Cette politique s'appuie d'abord sur un entretien et une maintenance continue du patrimoine et une politique d'investissement pluriannuelle, dans le cadre du Plan Stratégique de Patrimoine (ci-après « PSP ») du Groupe, visant à assurer la rénovation et l'amélioration du parc, au regard des besoins identifiés.

Une veille technique et de sécurité est également réalisée à plusieurs niveaux :

- les gardiens, présents au quotidien dans les immeubles, effectuent chaque jour un contrôle de sécurité du patrimoine, pour signaler toute dégradation, tout dysfonctionnement ou danger pour les habitants, et prendre le cas échéant des mesures pour assurer la sécurité des personnes,
- en complément, 1001 Vies Habitat s'appuie sur des prestataires spécialisés pour réaliser les diagnostics obligatoires nécessitant une expertise particulière (chaudières, installations électriques, amiante...),
- enfin, en Île-de-France, où se concentre plus de 70 % du patrimoine du Groupe, un contrat-cadre a été conclu en 2018 pour la réalisation d'audits de sécurité périodiques complémentaires.

Enfin, le Groupe a déployé au cours des dernières années des outils numériques et équipements connectés permettant de renforcer sa veille technique et sa réactivité en cas de dysfonctionnement.

Des systèmes de Ventilations Mécaniques Contrôlées (ci-après « VMC ») connectées permettent ainsi au moyen de sondes de signaler tout dysfonctionnement, qui pourrait causer un défaut de ventilation au sein des logements, source de moisissure et de pollution de l'air intérieur.

En 2021, le Groupe a mis en place le portail « CITRON », permettant de collecter et suivre un ensemble de données relatives au fonctionnement d'équipements tels que les ascenseurs, alarmes, etc.

1001 Vies Habitat s'est également engagé dans la digitalisation des données relatives à son patrimoine, avec le déploiement du progiciel Active3D, afin de disposer d'une connaissance plus fine de l'état de son parc et de faciliter la programmation du plan d'entretien.

• **Une astreinte en cas de risque pour la sécurité des personnes**

Un numéro d'urgence est à la disposition des habitants, pour signaler tout événement ou dysfonctionnement présentant un risque majeur pour la sécurité des personnes et/ou du bâti en-dehors des horaires d'ouverture des agences et du CRC. Ce service, assuré par un prestataire externe, permet de déclencher des interventions sans attendre, lorsque nécessaire. Il est complété par un dispositif d'astreinte interne, qui peut être contacté à tout moment par le prestataire en cas d'urgence nécessitant une action ou prise de décision rapide du bailleur.

• **Des actions d'information et sensibilisation des habitants**

Les risques liés à la santé et sécurité des habitants peuvent aussi provenir de pratiques dangereuses ou inadaptées. 1001 Vies Habitat sensibilise donc ses locataires aux « bons gestes » à adopter et aux pratiques à éviter, au travers de plusieurs moyens : campagnes d'affichage, plaquettes à disposition sur le site internet, en agences, dans les loges, articles dans la newsletter... Différents sujets sont ainsi abordés : prévention du risque incendie, entretien des VMC et qualité de l'air intérieur, remplacement des flexibles de gaz, etc.

• **Assurer la « tranquillité résidentielle » au sein et aux abords des résidences**

Afin de limiter l'insécurité -constatée ou ressentie- liée aux incivilités, situations d'agressivité et phénomènes de délinquance, plusieurs filiales et directions territoriales ont noué des partenariats ou s'impliquent dans des dispositifs locaux de médiation ou « tranquillité résidentielle », dans des territoires jugés plus particulièrement exposés. Ces dispositifs, associant souvent plusieurs bailleurs sociaux, des associations ou structures spécialisées dans la médiation, les collectivités et pouvoirs publics, visent à assurer une présence et une surveillance dissuasive au sein des quartiers concernés, notamment en soirée. Ils contribuent également dans certains cas à collecter différentes informations visant à évaluer et suivre l'évolution des conditions de sécurité, afin, le cas échéant, de renforcer les mesures de prévention et de sécurité des habitants.

3.3.2 L'accompagnement social, familial et économique

L'accompagnement personnalisé des ménages en situation de fragilité ou de difficulté économique ou sociale constitue un axe fort de la culture et de la politique de 1001 Vies habitat vis-à-vis de ses locataires.

Le Groupe s'appuie pour cela, d'une part sur 15 CESF, disposant d'une expertise et de compétences spécifiques en matière d'accompagnement social et budgétaire, et, d'autre part, sur des partenariats avec les acteurs sociaux, des associations et autres structures spécialisées.



Direction
Nouvelle-Aquitaine

1001 Vies Habitat Nouvelle-Aquitaine s'engage auprès d'Habitat et Humanisme

Fin novembre 2021, la convention signée entre notre direction Nouvelle-Aquitaine et Habitat et Humanisme Gironde marque le début d'un partenariat fort : les logements mis à disposition par 1001 Vies Habitat, accueilleront à court terme des ménages en situation de vulnérabilité identifiés par Habitat et Humanisme Gironde, qui leur proposera également un accompagnement social pour les aider à se reconstruire (gestion de leur budget, insertion par l'emploi, entretien du logement, relation de voisinage). Une fois l'intégration réussie, les ménages pourront se voir proposer un bail permanent chez 1001 Vies Habitat.

• **Accompagner les ménages en situation d'impayés**

Afin de ne pas laisser s'installer durablement des dettes de loyer pouvant conduire à une résiliation du bail, une revue des impayés de loyers est réalisée chaque mois par les filiales et directions territoriales. Incluant notamment des collaborateurs de proximité, les CESF, les rédacteurs contentieux, cette revue permet d'étudier chaque situation d'impayé, et de décider collégialement des suites à donner, en privilégiant autant que possible des solutions amiables. Lorsqu'une difficulté de paiement est identifiée, ou sur sollicitation d'un locataire, un diagnostic budgétaire complet est proposé. Ce diagnostic permet d'analyser l'ensemble des dépenses courantes du ménage ainsi que ses ressources, afin d'identifier toute économie pouvant être réalisée, et toute aide dont il pourrait bénéficier : en matière de logement, d'aide alimentaire, de transport, etc. Ce diagnostic peut ainsi donner lieu à un accompagnement ou une orientation vers des services sociaux pour l'ouverture de droits, la constitution d'un dossier de surendettement, ou la mobilisation de dispositifs d'aides ponctuelles au maintien dans le logement tels que le Fonds de Solidarité pour le Logement (ci-après « FSL »).

Afin de résorber la dette de loyer, plusieurs options sont proposées aux ménages. Le plus souvent sont mis en place des « plans d'apurement » de la dette, échelonnés sur plusieurs mois, au regard du montant de la dette et de la capacité à payer du ménage. Dans certains cas, il peut également être proposé une mutation vers un logement avec un loyer moins élevé, correspondant mieux à la situation économique du ménage, afin de prévenir le risque d'impayés récurrents.

• **Répondre aux situations de fragilité ou vulnérabilité**

Outre les situations d'impayés, le Groupe s'attache également à accompagner les ménages confrontés à d'autres difficultés, telles que le handicap ou la perte de mobilité, ou encore les situations de mise en danger ou de risque pour la sécurité des personnes (notamment les situations de violences familiales). Lorsque de telles situations sont identifiées ou sur demande du locataire, différentes options sont envisagées en fonction des possibilités, notamment l'adaptation du logement, ou encore une mutation vers un autre logement.



Logis Familial Varois et HandiToit pour favoriser l'accès au logement pour les personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie

Le 9 décembre 2021, Pascal Friquet, président de Logis Familial Varois, filiale du groupe 1001 Vies Habitat et Armand Bénichou, président de l'association HandiToit Provence, ont signé une convention triennale de partenariat destinée à favoriser l'accès au logement et le maintien dans leur logement des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie liée à l'âge. Ce partenariat s'inscrit dans l'ambition du groupe 1001 Vies Habitat : un logement pour tous à chaque étape de la vie et adapté à la situation de vie de chacun.

Il marque une nouvelle étape dans les relations initiées entre Logis Familial Varois et HandiToit depuis plusieurs années. Pour Pascal Friquet, président du directoire de Logis Familial Varois : « Nous unissons nos savoir-faire pour favoriser l'insertion des personnes handicapées. L'objectif est de permettre à des personnes ou des familles identifiées par HandiToit Provence d'accéder à des logements adaptés, dans le cadre d'opérations de réhabilitation, de nouvelles constructions, d'acquisitions, de rotations locatives ou encore d'amélioration de la qualité des logements. »

• **Accompagner les nouveaux locataires en situation de fragilité, dans une démarche préventive**

Un accompagnement est également dans certains cas mis en place dès la signature du bail, à la demande de la Commission d'Attribution de Logements pour des ménages présentant des fragilités sociales et/ou économiques. Cet accompagnement personnalisé vise à aider le ménage dans la gestion de son logement et de son budget, afin d'éviter des problématiques financières, d'entretien ou d'occupation risquant de le mettre par la suite en difficulté. Il permet notamment de mobiliser dès l'entrée dans les lieux toutes les aides possibles, au regard de la situation du ménage, et d'identifier tous les leviers permettant d'optimiser son reste à vivre



• **Adhésion de 1001 Vies habitat au dispositif Soli'AL**

Le Groupe a conclu en décembre 2021 une convention de partenariat avec l'association « Soli'AL », créée en 2019 par Action Logement. Complémentaire aux dispositifs d'aides de droit commun, Soli'AL propose un appui et soutien financier à des locataires confrontés à une difficulté de paiement conjoncturelle, afin de favoriser leur maintien dans le logement en intervenant le plus en amont possible. Au travers de ce partenariat, Soli'AL vient abonder à hauteur de 200 % le budget du Groupe consacré à la prévention des risques d'impayés et à l'accompagnement social. Une enveloppe globale de plus d'1,5 million d'euros a ainsi été constituée pour venir en aide aux locataires concernés, en proposant des mesures adaptées à leur situation.

3.3.3 La qualité de service et la satisfaction des clients

Au-delà de fournir un logement, 1001 Vies Habitat s'attache à proposer à ses clients un service et une relation de qualité : il ne s'agit pas seulement de loger, mais de permettre aux résidents de bien vivre chez eux et de faciliter leur quotidien dans leur logement et leur résidence.

Cette attention portée à la qualité du service rendu et à la satisfaction clients est un levier important de fidélisation. Elle est aussi au fondement d'un rapport de confiance entre les locataires et leur bailleur, et d'une relation saine et respectueuse entre les habitants et les collaborateurs de 1001 Vies Habitat.

• **Des démarches locales, au plus près des enjeux des habitants...**

La qualité du service rendu est mise en oeuvre au plus près des locataires, par chaque filiale et direction territoriale. Un ou une référent(e) est en charge de coordonner les actions en matière de qualité de service, et de définir chaque année un plan d'actions d'amélioration, au regard des enjeux identifiés localement.

Les ESH 1001 Vies Habitat en Île de France et Sollar en Auvergne Rhône-Alpes, se sont engagées en 2020 dans une démarche de labellisation LIVIA®, s'appuyant sur un référentiel sectoriel développé par l'association DELPHIS et un ensemble de bailleurs sociaux.

Le label LIVIA® invite les organismes à définir leur politique de qualité de services et de relation client et à proposer un ensemble d'engagements de service portant sur le logement, le cadre de vie, la relation bailleur-locataire, tout au long du parcours client. Le déploiement de LIVIA® par 1001 Vies Habitat et Sollar a été fortement entravé en 2020 par la crise sanitaire, mais a repris en 2021.

• **...s'appuyant sur des outils mutualisés de relation client**

La relation client et la gestion des demandes clients sont des enjeux critiques de la satisfaction client, avec des attentes fortes de joignabilité, de réactivité, de suivi personnalisé. L'essor des outils numériques et le développement, dans tous les secteurs, de relations « cross-canal » intégrant des interactions en présentiel, au téléphone et numériques appellent par ailleurs à revoir en profondeur la gestion de la relation client des bailleurs avec leurs locataires.

Face à ces enjeux, pour définir un cadre commun et venir en soutien aux filiales, le Groupe s'appuie sur un service dédié à la « Relation Clients multicanale », au sein de la Direction Relation Clients et Missions sociales. Le Groupe a par ailleurs engagé en 2019 la mise en place d'un nouveau dispositif mutualisé de relation clients, au service des filiales qui repose sur 2 piliers principaux déployés depuis 2020 :

- un CRC mutualisé à l'échelle du groupe.

Expérimenté depuis juin 2020, ce CRC externalisé auprès d'un prestataire spécialisé vise à prendre en charge les appels en débordement, lors de pics d'affluence, et les appels reçus pendant la pause méridienne des agences, ainsi que les courriels envoyés aux adresses électroniques génériques du Groupe. Il n'a pas donc pas vocation à remplacer la relation de proximité entre les agences et les locataires, mais à venir en appui, tout en améliorant la joignabilité et la réactivité de 1001 Vies Habitat.

- un outil de Gestion de la Relation Client (ci-après « GRC ») Sesam' Clients.

Cet outil informatique, accessible par l'ensemble des collaborateurs concernés, permet de centraliser les informations et demandes des clients, afin de fluidifier et faciliter leur suivi.



• **Une première année de déploiement des nouveaux outils complexifiée par la crise informatique et le contexte sanitaire**

Suite à la mise en place du CRC et de Sesam' Clients en 2020, l'année 2021 a constitué la première année pleine de fonctionnement de ces outils :

- un déploiement opérationnel et généralisé de Sesam' Clients,
- un déploiement en mode « expérimental » du CRC, l'année 2021 devant servir de test pour procéder à d'éventuels ajustements avant de pérenniser ce mode de fonctionnement.

Néanmoins, la crise sanitaire et les conséquences de la cyberattaque sur les outils informatiques ont conduit le Groupe à adapter ces dispositifs à mettre en place des mesures d'urgence temporaires. Ainsi, par exemple, en complément de ses missions initiales, le CRC a pris en charge des urgences techniques, le numéro du CRC ayant été communiqué directement aux locataires. L'indisponibilité des outils informatiques a également affecté le fonctionnement du CRC. Jusqu'au rétablissement complet de ces outils, un traitement des demandes par un système de « main courante » a donc remplacé les procédures ordinaires.

En parallèle, plusieurs actions de communication (campagnes par sms et par email) ont été menées afin d'informer les clients sur les modalités de contact et de paiement, en l'absence des outils et canaux habituels. Ces différentes mesures et la capacité d'adaptation du Groupe ont ainsi permis d'assurer une continuité de service et de la relation clients sur les aspects les plus critiques jusqu'à la restauration complète des outils.

• **Des enquêtes annuelles pour suivre la satisfaction clients**

Chaque année, des enquêtes réalisées par un prestataire spécialisé auprès d'un échantillon de locataires sur l'ensemble des territoires permettent d'évaluer le niveau de satisfaction clients et d'identifier les axes de progrès. Elles servent notamment d'appui à la définition des plans d'actions d'amélioration locaux.



• **Une enquête spécifique pour évaluer et ajuster le dispositif de CRC**

En 2021, une enquête spécifique complémentaire à l'enquête de satisfaction générale a été menée dans le cadre du déploiement expérimental du CRC, afin d'évaluer notamment la satisfaction des clients en termes de joignabilité et de qualité de l'accueil téléphonique.

Menée en trois vagues, à trois moments différents de l'année, cette enquête s'est adressée à des locataires ayant été en contact avec le CRC. Elle a été croisée avec les retours des collaborateurs afin de recueillir la perception des clients mais aussi celle des équipes directement concernées par la relation clients.

L'enquête auprès des locataires a notamment montré une bonne satisfaction générale concernant la qualité de l'accueil téléphonique, malgré le contexte spécifique de l'année 2021 (73 % de locataires satisfaits en moyenne, et 79 % avant l'attaque informatique) et une amélioration de la satisfaction quant à la joignabilité (61 % en moyenne sur l'année, et 64 % avant l'attaque, en progression de 11 points par rapport à l'enquête annuelle). Les principaux axes de progrès concernent les réponses apportées : l'aide à la qualification des demandes et la résolution des demandes.

Cette enquête a permis de compléter le bilan de cette phase d'expérimentation, d'en tirer les enseignements et de procéder à des ajustements, intégrés dans le cahier des charges de l'appel d'offres de sélection du prestataire pour les prochaines années. Elle a en particulier permis d'identifier des indicateurs clés de performance et des objectifs de résultats à inclure dans le contrat de prestation.



Expérimentation d'outils digitaux en mobilité pour le personnel de proximité

Suite à une expérimentation engagée en 2020, le Logis Familial Varois a étendu en 2021 à l'ensemble de son patrimoine l'utilisation de l'application Novamap. Cette application permet aux collaborateurs de proximité, sur une tablette numérique, d'accéder, en tout lieu et à tout moment, à des informations relatives au patrimoine et d'effectuer un certain nombre de tâches, telles que des états de lieux ou des contrôles de prestations.

Cette expérimentation locale alimentera une réflexion à l'échelle du Groupe et de l'ensemble des filiales et directions territoriales sur ces outils mobiles facilitant l'action des collaborateurs de terrain, et renforçant la réactivité et la qualité de service aux locataires.

3.3.4 Le parcours résidentiel

Pour répondre à la diversité des besoins et accompagner les ménages tout au long de leur parcours de vie, 1001 Vies Habitat propose une offre complète de solutions d'habitat, en résidences, logements locatifs sociaux, logements intermédiaires, et en accession à la propriété. Le Groupe dispose ainsi de structures collectives d'hébergement dédiées à des publics spécifiques (résidences sociales, foyers de jeunes travailleurs, résidences pour personnes âgées...), de résidences étudiantes, d'une gamme diversifiée de logements locatifs (du très social au logement intermédiaire), et propose des logements à la vente tant dans l'existant (vente HLM) que dans le neuf (accession sociale à la propriété).

• Répondre à l'enjeu du vieillissement de la population

Face à l'enjeu croissant du vieillissement de la population, 1001 Vies Habitat se mobilise par ailleurs depuis plusieurs années en faveur du maintien à domicile des personnes âgées. En capitalisant sur les différentes initiatives des filiales et directions territoriales, le Groupe a ainsi défini en 2020 une politique dédiée aux seniors, pour développer une offre d'habitat mais aussi

de services à destination de ce public. Cette démarche s'articule autour des axes suivants :

- bâtir une communauté de collaborateurs pour coordonner les actions tout au long de la chaîne d'acteurs (résidents, gardiens, siège) et entretenir notre relation avec le résident senior,
- animer cette communauté à l'aide d'outils à distance et de temps de partage,
- mettre en place un plan de formation pour l'ensemble des collaborateurs ainsi qu'une posture managériale,
- développer une culture d'entreprise qui s'articule autour du service, notamment celui à destination d'une population senior, en mobilisant l'ensemble de la ligne managériale.

Cette politique se traduit notamment au travers :

- d'une offre d'habitat en partenariat avec « Les Maisons de Marianne » : un concept de résidences constituées de logements autonomes et d'espaces partagés, adossées à un projet social et des services individuels et collectifs aux locataires, pour faciliter le quotidien des résidents et favoriser le lien social,
- du label « Habitat Senior Services® », déployé par Logis Familial Varois, et engagé par Logis Méditerranée : une démarche visant à proposer au sein du parc locatif social des logements adaptés aux besoins des seniors, situés dans un environnement de commerces et services favorable à leur pleine autonomie, et des seniors, et accompagnés de services dédiés.

• Accompagner les parcours résidentiels au sein du parc social

Le Groupe soutient également la mobilité résidentielle des locataires, au sein de son patrimoine et du parc social, pour accompagner les ménages lorsque leur situation évolue, ou dans leurs projets de vie.

Il s'appuie notamment sur les dispositifs locaux favorisant les mutations au sein du parc social :

- en Île-de-France, 1001 Vies Habitat s'est engagé dès sa création en 2019 dans le dispositif « Echanger Habiter » (www.echangerhabiter.fr), une plateforme qui facilite l'échange de logements entre locataires du parc social en Île-de-France,
- en Gironde, le Groupe participe à la « Bourse d'échange de logements sociaux » (www.bourselogementgironde.fr), un dispositif similaire déployé à l'échelle du département de la Gironde.

Deux ESH du Groupe se sont également fixés des objectifs en matière d'accompagnement des parcours résidentiels au sein du parc social dans le cadre de leur CUS :

- en Île-de-France, 1001 Vies habitat s'est donné pour objectifs d'augmenter chaque année le nombre d'attributions de logements à des locataires de son parc (mutations internes), pour atteindre 600 mutations internes en 2024 et de réaliser 25 % de ses attributions en faveur de locataires du parc social,
- en Auvergne Rhône-Alpes, Sollar a défini les objectifs suivants : 25 mutations internes par an de 2019 à 2021, puis 30 mutations internes par an de 2022 à 2024 et 25 % d'attributions en faveur de locataires du parc social.

En 2021, les actions en soutien à la mobilité résidentielle ont toutefois été significativement perturbées par la cyberattaque et l'indisponibilité des outils informatiques dédiés à la commercialisation et aux attributions.

Ce contexte a ainsi fortement complexifié la recherche de logements pour les locataires en demande de mutation. Le Groupe n'a également pas pu s'inscrire aussi activement dans les dispositifs inter-bailleurs reposant sur les plateformes d'échanges en ligne.

Néanmoins, malgré ces conditions particulièrement difficiles, le Groupe a pu réaliser, au total :

- 452 attributions en faveur de ses locataires (mutations internes), sur un total de 8 913 attributions prononcées (soit 5,07 %), dont 343 attributions en Île-de-France et 25 en Auvergne Rhône-Alpes ;
- 25,06 % de ses attributions en faveur de locataires du parc social (26,13 % en Ile de France et 28,11 % en Auvergne Rhône-Alpes).



• Optimiser l'occupation pour faciliter l'accès au logement des familles nombreuses

En 2021, le Groupe a également défini une politique et une procédure commune de traitement des situations de sous-occupation, en intégrant les dispositions de la loi ELAN instaurant un examen triennal des conditions d'occupation des logements dans les zones tendues.

L'objectif consiste à optimiser au mieux l'occupation des logements en fonction de leur surface et typologie, en libérant notamment des grands logements pour répondre aux besoins des familles nombreuses.

L'ensemble du patrimoine du Groupe a ainsi fait l'objet d'une analyse complète de son occupation, afin d'identifier notamment les cas de sous-occupation. Les ménages concernés seront contactés afin d'échanger sur leur situation et de leur proposer un logement en adéquation avec leurs besoins. Le déploiement de cette nouvelle procédure a débuté en 2021, en ciblant en premier lieu les situations de forte sous-occupation (nombre de pièces habitables supérieur de 4 ou plus au nombre d'occupants du logement).

• Soutenir l'accès à la propriété

En complément de son offre en location, 1001 Vies Habitat soutient également depuis de nombreuses années l'accès à la propriété, permettant à des ménages locataires aux revenus modestes de devenir propriétaires à un coût abordable :

- par la vente de logements anciens, au sein de son patrimoine,
- par son activité de promotion, visant à produire des logements neufs en accession sociale à la propriété.

Dans le neuf comme dans l'existant, ces logements sont proposés à un prix plafonné. Les ménages éligibles (selon leurs ressources) peuvent bénéficier d'aides et de prêts à taux avantageux. Dans l'existant, les locataires devenant propriétaires bénéficient également de garanties spécifiques en cas de difficultés, sécurisant ainsi leur accès à la propriété.

1001 Vies Habitat accompagne les acquéreurs tout au long de leur parcours d'achat, en apportant un conseil personnalisé et en les sensibilisant, notamment, aux devoirs et responsabilités en tant que copropriétaire.

• La gestion de syndic : un savoir-faire particulier, pour assurer la qualité du service rendu dans les résidences en copropriété

En complément de son rôle de bailleur social, 1001 Vies Habitat exerce depuis plus de 50 ans une activité de syndic de copropriété ; un savoir-faire spécifique qui lui permet de sécuriser la gestion, l'entretien et l'amélioration du patrimoine géré en copropriété, et ainsi la qualité du service rendu tant aux copropriétaires qu'aux locataires de 1001 Vies Habitat vivant dans ces résidences.

A l'occasion du projet de transformation du Groupe, le choix a été fait de renforcer encore cette activité, au regard de l'enjeu croissant de la gestion des copropriétés dans un contexte de développement de la vente et de l'accession sociale. Ainsi, 40 % des résidences de 1001 Vies Habitat en Île-de-France sont en copropriété : 105 résidences gérées par le syndic interne en Île-de-France (soit plus de 13 000 lots principaux), et 302 résidences gérées par le syndic externe.

Reconnaissant les singularités de cette activité, de son fonctionnement, des expertises et compétences nécessaires, une direction dédiée a alors été mise en place pour l'Île-de-France, de même qu'un service dédié au sein de Logis Méditerranée, disposant d'outils propres et d'une comptabilité distincte, adaptée à cette activité. A ce jour, le Groupe peut ainsi s'appuyer sur 40 collaborateurs dédiés à la gestion de copropriété, dont 5 au sein de Logis Méditerranée.

En tant que syndic interne, 1001 Vies Habitat s'attache à faire bénéficier les copropriétaires de toute son expertise en termes de gestion, de maîtrise d'ouvrage, d'ingénierie financière... 1001 Vies Habitat accompagne ainsi les copropriétaires dans leurs projets de travaux, notamment les travaux ayant vocation à améliorer la performance thermique et énergétique des résidences. Le syndic interne aide en particulier au montage financier, à la recherche et la mobilisation de financements (financements européens tels que le FEDER, subventions nationales auprès de l'ANAH, financements locaux, prêts bonifiés...). Des partenariats permettent également d'apporter un appui personnalisé aux copropriétaires, en fonction de leur situation. 1001 Vies Habitat Île-de-France est par ailleurs certifiée « NF Habitat Exploitation Copropriété » (titre délivré par le CERQUAL) : une certification portant sur la qualité de la gestion, la qualité du bâti, la maîtrise des charges et la transparence et l'information des co-proprétaires.



• Des projets d'envergure de rénovation thermique de copropriétés

La mobilisation de 1001 Vies Habitat, de ses Assistants à Maîtrise d'Ouvrage (ci-après « AMO ») et de ses partenaires a permis de finaliser le montage financier et de lancer en 2021 plusieurs projets majeurs de rénovation thermique de résidences en copropriété.

A Saint-Germain-en-Laye, un projet de plus de 1,8 millions d'euros de travaux a par exemple été engagé dans une copropriété de 60 logements, pour isoler les façades, la toiture, des planchers et remplacer les fenêtres. A Saint-Michel-sur-Orge, 80 logements ont bénéficié de subventions et financements dédiés à hauteur de 2,2 millions d'euros. D'autres projets sont également à l'étude pour des travaux de rénovation énergétiques qui devraient être engagés entre 2022 et 2024.

3.4 Vis-à-vis des partenaires publics et associatifs



3.4.1 Le contrat social

En tant que bailleur social, une des missions essentielles du groupe 1001 Vies Habitat est de permettre l'accès à un logement social aux ménages éligibles, en contribuant à la mixité sociale des villes et des quartiers. Cette mission s'exerce au travers d'un dispositif d'attributions de logements encadré par le Code de la Construction et de l'Habitat (ci-après « CCH »), modifié à plusieurs reprises au cours des dernières années au travers notamment de la loi ALUR, de la loi « Egalité et Citoyenneté » et de la loi ELAN.

La loi Egalité et Citoyenneté a ainsi fixé plusieurs objectifs visant à renforcer la mixité sociale :

- consacrer 25 % d'attributions sur les contingents de chaque réservataire (y compris Action Logement) au bénéfice des ménages reconnus DALO et à défaut aux ménages prioritaires,
- consacrer au moins 25 % des attributions réalisées hors QPV aux demandeurs du premier quartile,
- attribuer 50 % en QPV au profit des ménages des autres quartiles.

La loi ELAN a instauré plusieurs évolutions relatives à la gestion des attributions, aux missions des CALEOL, à l'analyse et l'instruction des dossiers de demandes, etc.

Les attributions de logements s'inscrivent également dans le cadre des politiques et dispositifs locaux, notamment les Conférences Intercommunales du Logement instaurées par la loi ALUR, qui définissent la politique locale de gestion de la demande et des attributions de logements sociaux.

Les attributions de logements de 1001 Vies Habitat se font donc :

- en accord avec la politique du Groupe, définissant les règles communes et principes généraux relatifs à l'instruction des demandes et au fonctionnement des CALEOL,
- et dans le cadre des dispositifs locaux et des CALEOL mises en place dans les territoires, qui restent décisionnaires et souveraines pour l'attribution des logements situés dans leur zone géographique de compétence.

L'organisation et la fréquence des réunions de CALEOL peuvent ainsi varier selon les territoires en fonction des besoins, du contexte. Chaque CALEOL procède à l'examen des dossiers préalablement préparés et instruits par les équipes de 1001 Vies Habitat, pour se prononcer sur une attribution ou un refus d'attribution, et classer les ménages attributaires par ordre de priorité (attributaire de rang 1, de rang 2...).

Chiffres clés 2021 :

L'activité de l'année 2021 a été très fortement entravée par l'attaque informatique et des outils informatiques d'abord temporairement indisponibles, puis très limités dans leur fonctionnement. Pour faire face à ces circonstances, des renforts en termes de ressources humaines ont été alloués par le Groupe aux services en charge de la commercialisation et des attributions de logements. Ces efforts ont permis d'assurer une continuité d'activité, avec un total de 3 728 dossiers instruits et présentés en CALEOL. Sur l'ensemble de ces dossiers, 2 937 attributions ont été prononcées par les CAEOL.

Tableau de synthèse :

	Total attributions (parc conventionné)	Nombre mutations internes (attributions)	Nombre attributions à des locataires HLM	Nombre attributions « Ménages prioritaires »	% d'attributions hors QPV à des ménages du 1er quartile
ESH 1001 VH	5 420	343	1 416	1 415	14,85 %
Sollar	836	25	235	310	14,16 %
Logis Familial	526	11	128	165	14,10 %
Logis Familial Varois	1 317	60	257	449	10,02 %
Logis Méditerranée	814	13	198	84	4,72 %
TOTAL	8 913	452	2 234	2 423	13,42 %

• Accompagner l'accès au logement des ménages fragiles ou précaires par l'intermédiation locative et les partenariats

1001 Vies Habitat soutient également l'accès au logement de publics en situation de précarité ou de fragilité au travers de dispositifs d'intermédiation locative, s'appuyant sur des partenariats noués au niveau local avec des associations ou structures spécialisées. Des logements sont ainsi loués par le Groupe à ces structures, qui les mettent à disposition de ménages qu'elles suivent et aident dans leur accès et intégration dans le logement.

Ces dispositifs concernent en particulier des ménages en situation de handicap nécessitant un accompagnement spécifique, ou encore des ménages en sortie d'hébergement, contribuant ainsi aux objectifs du « Plan pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme ». Après une certaine période, lorsque la situation le permet, le bail peut être transféré de l'association au ménage occupant (cas d'un « bail glissant »), qui devient alors directement et contractuellement locataire du bailleur, et dispose ainsi pleinement de son propre logement.



Loger les plus précaires en partenariat avec le Samu social de Paris

S'inscrivant dans le cadre du plan quinquennal « Logement d'Abord », le partenariat entre le Samu Social de Paris et 1001 Vies Habitat Île-de-France vise à proposer de nouvelles réponses pour insérer durablement des ménages en situation de mal logement dans le parc social de 1001 Vies Habitat en Île-de-France. Cette convention de partenariat, signée fin 2021, permettra ainsi la réalisation d'actions d'accompagnement « vers et dans le logement » à destination de personnes fragilisées par un parcours de vie cumulant plusieurs handicaps sociaux, familiaux, budgétaires...

En 2022, les équipes de 1001 Vies Habitat et du Samu Social de Paris, qui accompagne des familles hébergées à l'hôtel, démarreront une collaboration plus étroite pour faciliter l'accès au logement de ces ménages et limiter les "échecs". 1001 Vies habitat s'engage à ouvrir les places de son contingent aux demandeurs accompagnés par les travailleurs sociaux du Samu Social, qui continueront de suivre les personnes plusieurs mois après leur emménagement.

3.4.2 La contribution à la cohésion sociale des territoires

1001 Vies Habitat ne se conçoit pas comme un simple bailleur, mais comme un acteur de la cohésion sociale dans ses territoires d'implantation. Au-delà de produire, gérer et louer des logements, le Groupe s'investit activement, aux côtés de partenaires locaux, dans des projets, des initiatives visant à favoriser la cohésion sociale, la lutte contre les inégalités, le lien social...

Cette action est plus particulièrement forte dans les « Quartiers Prioritaires de la Ville », où 1001 Vies Habitat s'inscrit pleinement dans les objectifs de la politique de la ville, notamment en Île-de-France.

Les initiatives sont conçues et mises en oeuvre localement, afin de répondre au plus près des besoins identifiés, en fonction également des opportunités et moyens disponibles. Le Groupe s'appuie en Île-de-France sur des chargés de mission de Développement Social et Urbain, disposant de compétences spécifiques et d'un réseau de partenaires. Dans les autres territoires, ces actions sont menées directement par les agences et le personnel de proximité.

Le Groupe s'appuie également sur le dispositif « Chers Voisins® », couvrant une quarantaine de résidences, dont la mission première est de stimuler et développer les liens et échanges entre habitants.

Au niveau du Groupe, un responsable inclusion et innovation sociale est en charge de piloter l'innovation sociale, que 1001 Vies Habitat place au coeur de ses missions depuis de nombreuses années, en venant en appui aux filiales et directions territoriales.

Cette fonction centralisée permet de mutualiser une veille sectorielle sur le sujet, de capitaliser sur les initiatives innovantes déployées localement en tirant les enseignements des expérimentations menées, et de faciliter la reproduction de certaines actions sur d'autres territoires. Il apporte également un appui à l'identification de nouveaux partenaires.

Le Groupe peut également s'appuyer sur le dispositif d'ingénierie sociale participative « Chers Voisins® », créé en 2013 et déployé sur une quarantaine de résidences. Reposant sur une participation active des habitants, ce dispositif a notamment pour objectifs de soutenir le lien social et intergénérationnel et le « bien-vivre ensemble », et de contribuer au pouvoir d'achat des ménages en favorisant l'implication des locataires dans l'entretien des résidences et l'échange de services entre voisins.

Au-delà des projets partenariaux, la contribution de 1001 Vies Habitat à la cohésion sociale passe également par un soutien financier ou matériel à des associations, et notamment, sur certains territoires, la mise à disposition de locaux. Le cadre de ce soutien financier ou matériel et, plus largement, des actions de mécénat du Groupe, a été précisé en 2021, au travers d'une « Politique de financement des associations » définie à l'échelle du groupe. Cette politique précise notamment la nature des structures



• Définir un cadre pour encourager l'implication des habitants dans les projets

Souhaitant associer davantage les résidents dans les projets les concernant (travaux, projets sur le cadre de vie...), le Groupe a engagé en 2021 la définition d'une politique de concertation et mobilisation des habitants. L'objectif est d'aller au-delà des obligations réglementaires en matière de concertation des locataires et de leurs représentants, pour permettre une véritable implication des habitants concernés dans ces projets. Différentes modalités sont envisagées : s'appuyer sur des collectifs de locataires (en encourageant le cas échéant leur constitution), identifier des « locataires référents », etc.

3.5 Vis-à-vis de nos fournisseurs



3.5.1 Les achats responsables

La cyberattaque qu'a connue 1001 Vies Habitat en début de cette année a provoqué une profonde désorganisation des processus internes et a impacté les relations avec les fournisseurs. Les équipes des achats ont pallié la défaillance des systèmes d'information et de communication en assurant la liaison des fournisseurs et prestataires avec les équipes de terrain, les locataires et les services comptables.

Assurer les locataires d'une bonne qualité de services et les fournisseurs de la gestion de leur intervention et du traitement de leur facturation ont été les maîtres mots pendant cette période si particulière.

La situation désormais normalisée, la direction des achats va poursuivre la réflexion en faveur d'achats plus responsables en lien avec la politique RSE du Groupe et des services prescripteurs.

L'année 2021 est également remarquable par la forte augmentation des prix de l'énergie et en particulier du Tarif Réglementé de Vente du gaz (ci-après « TRV »). Celui-ci a en effet connu de multiples augmentations au cours de l'année : 0,02 % en janvier, 3,35 % en février, 5,7 % en mars, 4,1 % en avril, 1,1 % en mai, 4,4 % en juin, 9,96 % en juillet, 5,30 % en août, 8,7 % en septembre et 12,6 % en octobre. Le contrat de gaz négocié par le Groupe pour les chaufferies collectives a permis aux locataires de bénéficier d'un tarif inférieur au prix du marché et de limiter l'augmentation du prix global du logement.

• **Accord cadre dédié aux travaux passés en 2021 intégrant des critères RSE**

Un accord cadre a été passé pour l'ensemble des travaux de réhabilitation du Groupe (étanchéité, menuiseries, couverture...). En 2021, pour la phase de candidature, en plus des critères techniques et économiques, les entreprises ont été évaluées sur leur politique RSE (15 % de la note finale). Les entreprises candidates ont ainsi dû présenter leur démarche RSE et plus précisément leurs actions en faveur d'une économie circulaire, la protection de l'environnement, l'insertion sociale et l'intégration de travailleurs handicapés. Cet accord portant sur 12 lots représente une part importante des achats du groupe.

• **Nouveau contrat pour l'entretien des espaces verts pour Sollar et l'Île-de-France**

Le Groupe poursuit son plan de gestion du patrimoine arboré sur ses résidences et défini dans ses contrats d'entretien des espaces verts, les modes d'intervention sur site dans l'objectif de limiter l'impact environnemental de son patrimoine.

Les clauses interdisent par exemple le recours aux pesticides de synthèse ou préconisent l'utilisation d'essences ou de matériaux propres à limiter la consommation d'eau.

Un nouveau contrat d'entretien des espaces verts concernant 372 résidences en Île de France et 88 résidences au niveau de Sollar été mis en place en juillet 2021. Ce contrat, par sa démarche « zéro phyto », s'inscrit pleinement dans le cadre du Grenelle de l'environnement, et notamment de la loi du 23 janvier 2014 interdisant l'usage des pesticides dans les espaces verts publics depuis 2020. Comme pour l'accord-cadre travaux, le contrat d'entretien espaces verts a fait l'objet d'une phase de candidature. L'attribution se fera en mai 2022 pour une mise en place en juillet 2022.

Les critères RSE ont été utilisés pour sélectionner les candidats habilités à nous remettre une offre financière en 2022. Pour aller plus loin que les exigences réglementaires, ce nouveau contrat propose également :

- la tonte raisonnée au sein des résidences : cette technique permet de favoriser la biodiversité en laissant la pelouse à l'état sauvage,

- le mulch et le recyclage des matières organiques. Utilisé en permaculture, le mulch permet d'apporter des nutriments au sol et de les protéger notamment en cas de fortes pluies,
- la sensibilisation des habitants et des gardiens,
- l'intégration d'un nombre minimal annuel de public en insertion.

3.6 Vis-à-vis de l'environnement



3.6.1 La performance énergétique du parc

L'habitat est un secteur très consommateur d'énergie : 1001 Vies Habitat contribue à son échelle en améliorant la performance énergétique de son parc. C'est également un enjeu fort pour les résidents, en termes de confort thermique et de soutenabilité des charges de chauffage.

1001 Vies Habitat investit pour la baisse de la consommation globale de ses bâtiments, améliore les étiquettes énergétiques de son patrimoine, investit dans les énergies renouvelables, sensibilise les résidents et les salariés aux bonnes pratiques (écogestes...) et recourt au mécanisme des Certificats d'Économie d'Énergie (ci-après « CEE »).

• **Certificat d'Économies d'Énergie avec EDF**

Le dispositif des CEE a été créé en 2005 par la loi de programme fixant les orientations de la politique énergétique et permet d'encourager la réalisation d'économies d'énergie.

Le protocole initial signé avec EDF, et ses avenants "coups de pouce" pour la période 2018-2021, ont permis d'éviter l'émission de 216 700 tonnes de CO² grâce aux 190 opérations, qui ont généré un volume de 1 697 GWh cumac en cumulé au 31 décembre 2021. 1001 Vies Habitat réalise des travaux de rénovations thermiques, et EDF, en tant qu'obligé, rétribue le Groupe en fonction du nombre de Mégawatt/heure cumulé économisé. Les CEE financent les travaux d'économies d'énergie pour une part allant de 10 à 30 % des sommes dépensées.

En décembre 2021, un nouvel avenant a été signé pour permettre aux équipes de finaliser les projets au cours de l'année 2022 et d'atteindre les objectifs fixés.

• **Les rénovations énergétiques du patrimoine existant**

9 opérations réhabilitées thermiquement ont été livrées en 2021, ce qui représente 631 logements et un coût de 32,2 millions d'euros. L'ensemble de ces opérations ont permis d'économiser 39 % d'énergie en Île-de-France et 70 % chez Sollar.

Ainsi sur les 61,5 millions d'euros dépensés par le Groupe pour entretenir son parc, **38 % ont été consacrés aux réhabilitations thermiques**, ce qui représente un montant de 23,5 millions d'euros.

L'organisation des rénovations thermiques au sein des copropriétés est différente, il faut faire converger la somme des intérêts individuels vers l'intérêt général. Les discussions avec les copropriétaires sont longues, en général plusieurs années, pour obtenir une adhésion collective.

Les travaux de rénovation énergétique permettent aux copropriétaires de gagner en confort, de réaliser des économies sur leurs charges et de valoriser leur patrimoine en intervenant sur l'enveloppe du bâtiment, la toiture et les ouvrants, ainsi que sur les systèmes de chauffage et d'eau chaude sanitaire.



Sollar et les Grandes Cités Tase à Vaulx-en-Velin : un projet de réhabilitation d'ampleur

La Métropole de Lyon, la Ville de Vaulx-en-Velin et Sollar, filiale du groupe 1001 Vies Habitat s'engagent dans un protocole habitat partenarial relatif à la requalification du patrimoine de SOLLAR sur Vaulx-en-Velin : Grandes Cités Tase (construite en 1924), emblématique de l'ensemble industriel TASE, les Pavillons Nelli (1991), le Domaine de la Côte (2002) et Eurorex (1994). Ce projet de requalification ambitieux, au cœur du Carré de Soie, de 26,1 M€ concerne près 299 logements locatifs sociaux et a pour but de réhabiliter ces ensembles tout en préservant et valorisant leur caractère patrimonial. Le patrimoine des Grandes Cités appartient à l'ensemble industriel Tase, remarquable au sein de la Métropole et partie intégrante de l'histoire industrielle et du développement de ce territoire, tout comme le canal de Jonage et son usine hydroélectrique (venus marquer le développement de cette partie de l'agglomération), l'ensemble des Grandes Cités Tase constitue un marqueur fort de la ville de Vaulx-en-Velin.

Le projet de Sollar, visant à conduire une requalification ambitieuse des Grandes Cités, permet d'inscrire cet ensemble dans la dynamique de transformation du Carré de Soie, tout en préservant et valorisant le caractère patrimonial de ce quartier. L'offre de logements concentre majoritairement des T4 (43 %) et T3 (30 %), ne répondant plus aux normes d'habitabilité et au vieillissement des locataires (surfaces habitables restreintes, pas d'accessibilité PMR, faible performance énergétique des bâtiments...). Des problématiques d'intégration urbaine sont également constatées par une partie des locataires.

Le projet inclut la réhabilitation et la résidentialisation patrimoniale des Grandes Cités Tase (188 logements construits en 1924) à hauteur de plus de 126 000€ TTC/logement comprenant :

- pour les bâtiments : une amélioration thermique (remplacement des menuiseries extérieures et rénovation patrimoniale de l'isolation par l'extérieur), une rénovation des sols, murs et plafonds des logements et des parties communes et la création de locaux annexes (vélos et poubelles). En vue d'améliorer l'accessibilité, le projet prévoit également la création d'ascenseurs desservant les parties communes, voire directement les logements grâce à la réalisation de terrasses privatives sur certains bâtiments.

Cette réhabilitation, réalisée sous l'égide des architectes des bâtiments de France, vise à redonner toute sa splendeur d'origine à ce patrimoine industriel historique, tout en amenant confort et modernité.

- pour les aménagements extérieurs : requalification des jardins familiaux et amélioration des espaces verts en pieds d'immeubles en concertation avec les locataires, sécurisation du site, réorganisation des stationnements et cheminements. La faible densité de construction assumée du projet permet de préserver un véritable poumon vert au centre d'un quartier très urbanisé, tout en respectant l'esprit de la Cité Jardin d'origine.

3.6.2 Les impacts environnementaux dans la production des logements

Dans son activité de maître d'ouvrage, 1001 Vies Habitat prend en compte les impacts environnementaux dans la production de logements. Cette prise en compte peut passer par l'usage de matériaux durables, des politiques de certifications ou de labels environnementaux, des chantiers minimisant les déchets finaux. L'intégration des préoccupations environnementales doit se faire dès la conception des projets de construction.

• Convention avec BatiRIM®

A l'issue d'un Appel à manifestation d'intérêt lancé par l'association Démoclès, les deux lauréats, 1001 Vies Habitat et BatiRIM® ont signé une convention en 2021. Il s'agit d'une solution digitale mobile et collaborative au service de l'économie circulaire. Elle permet d'agir sur la réduction des déchets et le réemploi des matières via un diagnostic de déconstruction.

Une trentaine de personnes ont été formées en novembre 2021 sur l'utilisation de l'outil, la réalisation du diagnostic et la réglementation déchets et ses conséquences pour les équipes de la construction, de la réhabilitation et du développement.

Dans le cadre des projets de renouvellement urbain des quartiers des Indes à Sartrouville et de Grand Vaux à Savigny-sur-Orge, BatiRIM® interviendra pour nous accompagner à valoriser les déchets issus de la déconstruction.

• Bilan énergétique du patrimoine neuf

Le Groupe met en place une politique énergétique des constructions neuves plus exigeante que la réglementation. Il essaie de faire bénéficier ses résidences neuves d'un label NF Habitat HQE et d'une performance énergétique RT2012 -10 % au minimum.

La norme RT2012 prend en compte deux indicateurs : la performance énergétique et les émissions de gaz à effet de serre. 1001 Vies Habitat se fixe d'améliorer de 10 % les exigences demandées par cette norme : RT2012 -10 %.

L'organisation des rénovations thermiques au sein des copropriétés est différente, il faut faire converger la somme des intérêts individuels vers l'intérêt général. Les discussions avec les copropriétaires sont longues, en général plusieurs années, pour obtenir une adhésion collective.

Les travaux de rénovation énergétique permettent aux copropriétaires de gagner en confort, de réaliser des économies sur leurs charges et de valoriser leur patrimoine en intervenant sur l'enveloppe du bâtiment, la toiture et les ouvrants, ainsi que sur les systèmes de chauffage et d'eau chaude sanitaire.

Part des résidences livrées en 2021 avec un DPE de niveau A, B, C

		Énergie	GES
Pourcentage d'opérations livrées labellisées en DPE de niveau A, B, C	Sollar	100 %	100 %
	Île-de-France	100 %	100 %
	PACA	100 %	100 %
	Bordeaux	100 %	100 %

Les équipes de maîtrise d'ouvrage font travailler, lors de la phase conception, les maîtres d'oeuvre sur la qualité énergétique des matériaux composant le clos et le couvert (façades, menuiseries, toitures) et sur des solutions renouvelables de production de chaleur et d'eau chaude (pompes à chaleur, panneaux solaires, géothermie, ...).

Impacts environnementaux des chantiers

Pour les programmes en construction propre en Île-de-France et à Bordeaux, le Groupe a mis en place une politique de réduction des impacts et impose soit le référentiel NF Habitat HQE, soit son propre cahier des charges « Chantiers propres⁴ » aux entreprises en charge du chantier.

Préparation des équipes à la réglementation RE2020

La loi ELAN prévoit l'entrée en vigueur d'une nouvelle réglementation environnementale pour les bâtiments neufs en 2022, la RE2020. Elle vise dans les constructions neuves, la poursuite de l'amélioration de la performance énergétique et du confort de vie, tout en veillant à faire diminuer l'impact carbone.

Sont concernés les projets de maison individuelle et de logement collectif faisant l'objet d'une demande de permis de construire ou d'une déclaration préalable déposée à partir du 1er janvier 2022.

Pour permettre aux équipes de s'approprier cette réglementation, des formations pour les chefs de programmes et les développeurs ont eu lieu entre novembre et décembre 2021. Auparavant, un bureau d'études était intervenu pour sensibiliser les membres du Comité de filière technique et la maîtrise d'ouvrage en septembre 2021.

⁴ : Chantiers propres : le but du « chantier propre » est de limiter ses impacts et ses nuisances sur les écosystèmes existants, le personnel des entreprises intervenantes et les riverains. Les moyens passent par la sensibilisation des ouvriers, l'information des riverains ainsi que par une démarche environnementale (tri, traçabilité des déchets, maîtrise des consommations de fluides, lutte contre le bruit et la poussière).

Le rôle des maîtres d'ouvrage est essentiel pour challenger la conception architecturale des constructions. Pour apporter les réponses adaptées, les défis architecturaux sont nombreux et les solutions proposées doivent être répondre à une double contrainte : financièrement acceptable tout en minimisant les contraintes pour les locataires.

En 2021, 1001 Vies Habitat a collaboré avec l'Airparif pour participer à une étude sur la qualité de l'air dans les logements, ce sujet est intégré dans la RE2020.

3.6.3 La biodiversité

Le patrimoine du groupe 1001 Vies Habitat comprend des espaces extérieurs dont la conception et la gestion ont des impacts sur la biodiversité environnante : utilisation des sols (bâtiments, parkings, sentiers goudronnés, imperméabilisation...), gestion des espaces verts (usage de produits phytosanitaires, consommations d'eau pour l'arrosage...) et mesures en faveur de la biodiversité (gestion du patrimoine arboré, choix des espèces).



Logis Méditerranée et le programme Nature 2050 porté par CDC Biodiversité

Logis Méditerranée a intégré en 2021 le programme Nature 2050 porté par CDC Biodiversité. Nature 2050 est un programme d'action à long terme, sur les territoires, qui vise à favoriser leur adaptation au changement climatique et la restauration de leur biodiversité.

Il est fondé sur le recours à des solutions fondées sur la nature. CDC Biodiversité le conduit en partenariat avec le Museum National d'Histoire Naturelle, LPO France, la Fondation pour la Nature et l'Homme, France Nature Environnement, l'Office français de la Biodiversité, l'ADEME et les EcoMaires.

En adhérant à ce programme, 1001 Vies Habitat s'engage à restaurer 1m² de biodiversité pour 1m² construit au sol en finançant des projets locaux. Signée en 2021, la convention sera effective dès 2022.

Il est envisagé d'étendre cette action à l'ensemble du groupe en 2022.

3.6.4 Les gaz à effet de serre

Pour réduire son empreinte carbone et contribuer à la lutte contre le changement climatique, 1001 Vies Habitat doit se conformer aux attentes réglementaires dans le cadre de la transition énergétique et veiller à limiter l'émission de gaz à effet de serre dans ses activités comme dans son patrimoine.

La décarbonation de son patrimoine a pour objectif de réduire l'empreinte carbone et d'avoir des bâtiments plus sobres en matière d'émissions de gaz à effet de serre, en recourant en particulier aux énergies renouvelables.

Les DPE permettent au Groupe de suivre les émissions de gaz à effet de serre et les travaux réalisés pour améliorer la performance thermique du parc immobilier ont des conséquences positives sur leurs émissions.

L'année 2021 a connu une mise en place difficile de la réforme du DPE. Entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2021, la réforme a connu une mise à jour des textes dès le mois d'août, une suspension partielle en septembre, des correctifs en octobre, une mise à jour du guide des diagnostiqueurs en novembre et enfin une validation finale des nouveaux logiciels rectifiés en mars 2022 par le Ministère.

Cela a fortement perturbé le bon avancement de la campagne de mise à jour de nos DPE commencée en 2019. Devant l'annonce de la réforme, nous avons suspendu la mission début 2020 ; puis relancé fin 2020 devant le retard dans la mise en vigueur des nouveaux textes. Avec les résultats aberrants obtenus entre juillet et octobre 2021 (un nombre très important de DPE "vierge", c'est-à-dire sans valeurs), nous avons suspendu la campagne en attendant la validation finale des nouveaux logiciels.

Nous sommes donc en possession de DPE réalisés avant le 1^{er} juillet 2021 valides jusqu'à fin 2024 ; de DPE réalisés mais "vierges" à refaire et de DPE à mettre à jour selon la nouvelle méthode (les "sans étiquette"), qui seront réalisés au cours de l'année 2022.

Classification du parc au regard des étiquettes climat au 31/12/2021

Etiquette climat	Groupe
A	5 %
B	6 %
C	16 %
D	36 %
E	12 %
F	3 %
G	0 %
Aucun	22 %

3.6.5 Les impacts environnementaux internes

Le groupe 1001 vies Habitat travaille également à réduire les impacts environnementaux liés à son activité administrative au niveau des sièges, des bureaux et des agences.

• Actions en faveur de la mobilité durable des collaborateurs

Plusieurs actions ont déjà été engagées :

- la mise en place d'un forfait mobilité pour les collaborateurs en CDI, CDD, apprentis, stagiaires et intérimaires.

Les moyens de transport éligibles sont : cycles et cycles à pédalage assisté éligibles, location ou mise à disposition en libre-service de vélos électriques ou non, covoiturage, services d'autopartage de véhicules mis à disposition (si à faible émission de GES).

- la modification de la politique d'achats des véhicules de fonction : fin du diesel et favorisation des petites motorisations.

Le Groupe compte 105 véhicules de fonction.

- la sensibilisation et communication interne sur le co-voiturage, notamment en période de grève des transports, avec le versement de l'indemnité kilométrique et le remboursement du stationnement pour les collaborateurs qui n'en bénéficient pas en période normale.

• Actions en faveur de la réduction des déchets et la mise en place du tri sélectif

Plusieurs actions ont déjà été engagées :

- la politique zéro papier avec notamment la suppression des imprimantes individuelles et la mise en place d'un reporting pour le suivi des consommations,
- la collecte des mégots par Cy-clope pour le siège de Suffren,
- le suivi des déchets pour les sites de Colombes et de Suffren.

Convaincu de la nécessité d'agir dans une logique de cohérence globale et pour l'exemplarité, le groupe 1001 Vies Habitat souhaite développer cet axe dans sa future politique RSE.

La politique interne consistera à accompagner les collaborateurs vers une mobilité plus durable, mettre en place des actions pour réduire les consommables : l'eau, l'énergie, et le papier notamment et agir sur la réduction des déchets et la généralisation du tri sélectif.

3- MÉTHODOLOGIE

Note méthodologique et d'information concernant la Déclaration de Performance Extra-Financière 2021 établi pour le groupe 1001 Vies Habitat. Cette déclaration de performance extra-financière présente la démarche du groupe 1001 Vies Habitat en matière de responsabilité sociétale, sociale et environnementale ainsi que les informations extra-financières répondant aux exigences des articles L. 225-102-1 et R. 225-105-1 à R. 225-105-3 du Code de commerce.

Il s'agit de la quatrième DPEF pour le Groupe. Les données et informations présentées dans cette Déclaration de Performance Extra-Financière couvrent la période du 1er janvier 2021 au 31 décembre 2021.

Le périmètre des indicateurs n'a pas évolué depuis la précédente DPEF. Les données sociales, environnementales et les chiffres liés à l'activité présentées dans cette Déclaration de Performance Extra-financière portent sur le périmètre complet du groupe 1001 Vies Habitat : le GIE, les Directions 1001 Vies Habitat Île-de-France et Nouvelle-Aquitaine, Sollar, Logis Familial, Logis Familial Varois, et Logis Méditerranée.

Les modes de calcul des indicateurs sont identiques à l'année précédente.

L'impact de l'attaque informatique a conduit à décaler la présentation des résultats annuels à fin 2022 pour le Conseil de Surveillance et l'Assemblée Générale.

Les autres informations figurant dans la DPEF.

Concernant les informations relatives à la lutte contre le gaspillage alimentaire, la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, le groupe 1001 Vies Habitat, du fait de ses activités, n'a pas d'impact ni de levier d'action pour développer des politiques dédiées à ces enjeux. A noter cependant que nous menons localement des actions de sensibilisation en faveur d'une alimentation plus durable.





Tout commence chez vous

